

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
ESCUELA INFANTILES (DATOS GLOBALES) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD
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 **ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 151 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 **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	151	3,58
Estado de las aulas	151	4,72
Estado higiénico de los aseos	140	4,52
Estado del patio	145	4,55
Material escolar	145	4,75
Limpieza del recinto	150	4,80
Horario del centro	151	4,54
Trato del personal de la escuela	151	4,85
Nivel de calidad de la comida	147	4,58
Actitud profesional de los profesores	151	4,85
Nivel de calidad en general de las escuelas infantiles	151	4,81

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	54,3	19,2	26,5	80,8
Estado de las aulas	98	0	2	100
Estado higiénico de los aseos	85	0	15	100
Estado del patio	89,7	0	10,3	100
Material escolar	98,6	0,7	0,7	99,3
Limpieza del recinto	99,3	0	0,7	100
Horario del centro	90	0	10	100
Trato del personal de la escuela	99,3	0	0,7	100
Nivel de calidad de la comida	89,1	0	10,9	100
Actitud profesional de los profesores	100	0	0	100
Nivel de calidad en general de las escuelas infantiles	99,3	0,7	0	99,3

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	88	58,3	59,5	59,5
	Masculino	60	39,7	40,5	100,0
	Total	148	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		151	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	13,2	13,2	13,2
	Mal	9	6,0	6,0	19,2
	Regular	40	26,5	26,5	45,7
	Bien	27	17,9	17,9	63,6
	Muy bien	55	36,4	36,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,0	2,0	2,0
	Bien	37	24,5	24,5	26,5
	Muy bien	111	73,5	73,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	21	13,9	15,0	15,0
	Bien	25	16,6	17,9	32,9
	Muy bien	94	62,3	67,1	100,0
	Total	140	92,7	100,0	
	Perdidos	Sistema	11	7,3	
Total		151	100,0		



ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,9	10,3	10,3
	Bien	35	23,2	24,1	34,5
	Muy bien	95	62,9	65,5	100,0
	Total	145	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,0		
Total		151	100,0		

MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,4
	Bien	30	19,9	20,7	22,1
	Muy bien	113	74,8	77,9	100,0
	Total	145	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,0		
Total		151	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	28	18,5	18,7	19,3
	Muy bien	121	80,1	80,7	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		151	100,0		

HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	9,9	9,9	9,9
	Bien	39	25,8	25,8	35,8
	Muy bien	97	64,2	64,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	



TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	21	13,9	13,9	14,6
	Muy bien	129	85,4	85,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	10,6	10,9	10,9
	Bien	30	19,9	20,4	31,3
	Muy bien	101	66,9	68,7	100,0
	Total	147	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,6		
Total		151	100,0		

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	22	14,6	14,6	14,6
	Muy bien	129	85,4	85,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Bien	25	16,6	16,6	17,2
	Muy bien	125	82,8	82,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

¿Le llega a Ud. la información del día a día de su hijo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	129	85,4	85,4	85,4
	No	5	3,3	3,3	88,7
	A veces	17	11,3	11,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	