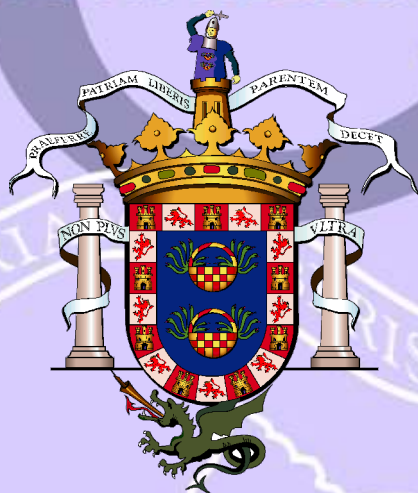


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 INFANTIL "BARRIO DE LA VICTORIA" 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 el evento cultural de **ESCUELA INFANTIL “VIRGEN DE LA VICTORIA” 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 51 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 **4,80** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----|-------|
| Accesibilidad al recinto | 51 | 4,29 |
| Estado de las aulas | 51 | 4,71 |
| Estado higiénico de los aseos | 47 | 4,43 |
| Estado del patio | 49 | 4,41 |
| Material escolar | 50 | 4,84 |
| Limpieza del recinto | 51 | 4,82 |
| Horario del centro | 51 | 4,57 |
| Trato del personal de la escuela | 51 | 4,90 |
| Nivel de calidad de la comida | 48 | 4,50 |
| Actitud profesional de los profesores | 51 | 4,94 |
| Nivel de calidad en general de la escuela infantil | 51 | 4,80 |

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 | 80,4 | 3,9 | 15,7 | 96,1 |
| Estado de las aulas | 96,1 | 0 | 3,9 | 100 |
| Estado higiénico de los aseos | 74,5 | 0 | 25,5 | 100 |
| Estado del patio | 83,7 | 0 | 16,3 | 100 |
| Material escolar | 98 | 0 | 2 | 100 |
| Limpieza del recinto | 98 | 0 | 2 | 100 |
| Horario del centro | 84,3 | 0 | 15,7 | 100 |
| Trato del personal de la escuela | 98 | 0 | 2 | 100 |
| Nivel de calidad de la comida | 79,2 | 0 | 20,8 | 100 |
| Actitud profesional de los profesores | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Nivel de calidad en general de la escuela infantil | 98 | 2 | 0 | 98 |

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.



DE FRECUENCIAS

SEXO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino | 35 | 68,6 | 70,0 | 70,0 |
| | Masculino | 15 | 29,4 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 98,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,0 | | |
| Total | | 51 | 100,0 | | |

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | Regular | 8 | 15,7 | 15,7 | 19,6 |
| | Bien | 12 | 23,5 | 23,5 | 43,1 |
| | Muy bien | 29 | 56,9 | 56,9 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

ESTADO DE LAS AULAS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 3,9 | 3,9 | 3,9 |
| | Bien | 11 | 21,6 | 21,6 | 25,5 |
| | Muy bien | 38 | 74,5 | 74,5 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 12 | 23,5 | 25,5 | 25,5 |
| | Bien | 3 | 5,9 | 6,4 | 31,9 |
| | Muy bien | 32 | 62,7 | 68,1 | 100,0 |
| | Total | 47 | 92,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 7,8 | | |
| Total | | 51 | 100,0 | | |



ESTADO DEL PATIO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 8 | 15,7 | 16,3 | 16,3 |
| | Bien | 13 | 25,5 | 26,5 | 42,9 |
| | Muy bien | 28 | 54,9 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 49 | 96,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,9 | | |
| Total | | 51 | 100,0 | | |

MATERIAL ESCOLAR

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Bien | 6 | 11,8 | 12,0 | 14,0 |
| | Muy bien | 43 | 84,3 | 86,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 98,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 2,0 | | |
| Total | | 51 | 100,0 | | |

LIMPIEZA DEL RECINTO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Bien | 7 | 13,7 | 13,7 | 15,7 |
| | Muy bien | 43 | 84,3 | 84,3 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

HORARIO DEL CENTRO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 8 | 15,7 | 15,7 | 15,7 |
| | Bien | 6 | 11,8 | 11,8 | 27,5 |
| | Muy bien | 37 | 72,5 | 72,5 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |



TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Bien | 3 | 5,9 | 5,9 | 7,8 |
| | Muy bien | 47 | 92,2 | 92,2 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 10 | 19,6 | 20,8 | 20,8 |
| | Bien | 4 | 7,8 | 8,3 | 29,2 |
| | Muy bien | 34 | 66,7 | 70,8 | 100,0 |
| | Total | 48 | 94,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 5,9 | | |
| Total | | 51 | 100,0 | | |

ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 3 | 5,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Muy bien | 48 | 94,1 | 94,1 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Bien | 7 | 13,7 | 13,7 | 15,7 |
| | Muy bien | 43 | 84,3 | 84,3 | 100,0 |
| | Total | 51 | 100,0 | 100,0 | |