

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
ESCUELAS INFANTILES 2015**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 de **ESCUELAS INFANTILES (2015/2016)** 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 2015/2016
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 298 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	3	1,0	1,0	1,0
	Carretera Hidúm	6	2,0	2,1	3,1
	Centro	8	2,7	2,7	5,8
	Las Palmeras - Hernán cortes	4	1,3	1,4	7,2
	Carretera Farhana - Constitución	13	4,4	4,5	11,6
	La Libertad	31	10,4	10,6	22,3
	Victoria	44	14,8	15,1	37,3
	Real	62	20,8	21,2	58,6
	Batería Jota	2	,7	,7	59,2
	Cabrerizas	16	5,4	5,5	64,7
	Isaac Peral - Tesorillo	7	2,3	2,4	67,1
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	5	1,7	1,7	68,8
	Hipódromo - Industrial	15	5,0	5,1	74,0
	Alfonso XIII	39	13,1	13,4	87,3
	Reina Regente	2	,7	,7	88,0
	El Príncipe	4	1,3	1,4	89,4
	General Gómez Jordana	1	,3	,3	89,7
	Ataque Seco	3	1,0	1,0	90,8
	Hebreo	16	5,4	5,5	96,2
	General Larrea	1	,3	,3	96,6
	Polígono- El Rasto - La Paz	4	1,3	1,4	97,9
	Concepción Arenal	4	1,3	1,4	99,3
	Héroes de España	2	,7	,7	100,0
	Total	292	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		298	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	190	63,8	65,1	65,1
	Masculino	102	34,2	34,9	100,0
	Total	292	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		298	100,0		



3. 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 ESCUELAS INFANTILES 2015/2016** con un valor de **9,76** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	298	9,38
Estado de las aulas	298	9,78
Estado higiénico de los aseos	284	9,72
Estado del patio	294	9,68
Material escolar	297	9,74
Limpieza del recinto	297	9,79
Horario del centro	298	10
Trato del personal de la escuela	298	9,81
Nivel de calidad de la comida	292	9,77
Actitud profesional de los profesores	298	9,81
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	296	9,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015/2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	90,9	1,7	7,4	98,3
Estado de las aulas	100,0	0	0	100,0
Estado higiénico de los aseos	98,6	0	1,4	100,0
Estado del patio	97,3	0	2,7	100,0
Material escolar	98,7	0	1,3	100,0
Limpieza del recinto	99,7	0,3	0	99,7
Horario del centro	97,0	0,7	2	99,0
Trato del personal de la escuela	99,7	0	0,3	100,0
Nivel de calidad de la comida	98,6	0	1,4	100,0
Actitud profesional de los profesores	99,0	0,3	0,7	99,7
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	99,3	0,3	0,3	99,6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.