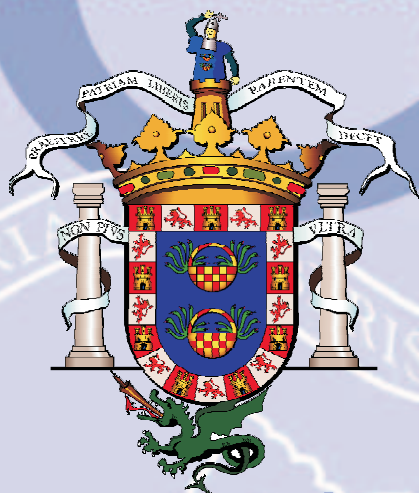


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "SAN FRANCISCO" 2016  
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 de **ESCUELA INFANTIL “SAN FRANCISCO” 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 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 101 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 LA ESCUELA INFANTIL “SAN FRANCISCO”** con un valor de **4,39** sobre 5.

<i>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
<b>Accesibilidad al recinto</b>	101	4,31
<b>Estado de las aulas</b>	101	4,52
<b>Estado higiénico de los aseos</b>	101	4,51
<b>Estado del patio</b>	101	4,35
<b>Material escolar</b>	101	4,47
<b>Limpieza del recinto</b>	100	4,52
<b>Horario del Centro</b>	100	4,60
<b>Trato del Personal de la Escuela</b>	99	4,62
<b>Nivel de Calidad de la comida</b>	101	4,53
<b>Actitud profesional de los profesores</b>	101	4,50
<b>Nivel de Calidad de la Escuela Infantil</b>	101	4,39

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Accesibilidad al recinto</b>	84.1	3	12.9	97
<b>Estado de las aulas</b>	96	0	4	100
<b>Estado higiénico de los aseos</b>	97	0	3	100
<b>Estado del patio</b>	84.2	0	15.8	100
<b>Material escolar</b>	95	0	5	100
<b>Limpieza del recinto</b>	97	0	3	100
<b>Horario del Centro</b>	99	0	1	100
<b>Trato del Personal de la Escuela</b>	100	0	0	100
<b>Nivel de Calidad de la comida</b>	99	0	1	100

<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.



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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	9	8,9	9,0	9,0
	Carretera Hidun	4	4,0	4,0	13,0
	Centro	8	7,9	8,0	21,0
	Las Palmeras - Hernan cortes	1	1,0	1,0	22,0
	La Libertad	1	1,0	1,0	23,0
	Victoria	4	4,0	4,0	27,0
	Batería Jota	1	1,0	1,0	28,0
	Cabrerizas	7	6,9	7,0	35,0
	Isaac Peral - Tesorillo	2	2,0	2,0	37,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	46	45,5	46,0	83,0
	Hipodromo - Industrial	1	1,0	1,0	84,0
	Alfonso XIII	2	2,0	2,0	86,0
	El Principe	1	1,0	1,0	87,0
	Ataque Seco	1	1,0	1,0	88,0
	Hebreo	12	11,9	12,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	83	82,2	83,8	83,8
	Masculino	16	15,8	16,2	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUEVO	31	30,7	32,0	32,0
	ANTIGUO	66	65,3	68,0	100,0
	Total	97	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		101	100,0		

**[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	2,0	2,0	2,0
	mal	1	1,0	1,0	3,0
	regular	13	12,9	12,9	15,8
	bien	33	32,7	32,7	48,5
	muy bien	52	51,5	51,5	100,0
	Total		101	100,0	100,0

**[ESTADO DE LAS AULAS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	4,0	4,0	4,0
	bien	40	39,6	39,6	43,6
	muy bien	57	56,4	56,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	3	3,0	3,0	3,0
	bien	43	42,6	42,6	45,5
	muy bien	55	54,5	54,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	



**[ESTADO DEL PATIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	16	15,8	15,8	15,8
	bien	34	33,7	33,7	49,5
	muy bien	51	50,5	50,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**[MATERIAL ESCOLAR ]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	5	5,0	5,0	5,0
	bien	44	43,6	43,6	48,5
	muy bien	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**[LIMPIEZA DEL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regualr	3	3,0	3,0	3,0
	bien	42	41,6	41,6	44,6
	muy bien	56	55,4	55,4	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

**[HORARIO DEL CENTRO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regualr	1	1,0	1,0	1,0
	bien	38	37,6	38,0	39,0
	muy bien	61	60,4	61,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		



**[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	38	37,6	38,0	38,0
	muy bien	62	61,4	62,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	1,0	1,0	1,0
	bien	45	44,6	45,5	46,5
	muy bien	53	52,5	53,5	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

**[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	51	50,5	50,5	50,5
	muy bien	50	49,5	49,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	62	61,4	61,4	61,4
	muy bien	39	38,6	38,6	100,0
	Total	101	100,0	100,0	