

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" 2017  
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 – SAN FRANCISCO** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 82 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 – SAN FRANCISCO** con un valor de **4.87** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	82	4,56
ESTADO DE LAS AULAS	82	4,95
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	82	4,88
ESTADO DEL PATIO	82	4,87
MATERIAL ESCOLAR	82	4,93
LIMPIEZA DEL RECINTO	82	4,93
HORARIO DEL CENTRO	82	4,95
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	82	4,90
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	82	4,95
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	82	4,94
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	82	4,87

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	87,5	6,3	6,3	93,8
ESTADO DE LAS AULAS	98,7	0	1,2	99,9
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	97,6	1,2	1,2	98,8
ESTADO DEL PATIO	98,8	0	1,2	100
MATERIAL ESCOLAR	98,8	0	1,2	100
LIMPIEZA DEL RECINTO	98,8	0	1,2	100
HORARIO DEL CENTRO	100	0	0	100
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	98,8	1,2	0	98,8
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	98,8	0	1,2	100
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	98,8	0	1,2	100
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	98,8	0	1,2	100

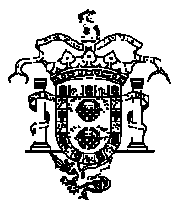
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,5	2,5
	Mal	3	3,7	3,8	6,3
	Regular	5	6,1	6,3	12,5
	Bien	8	9,8	10,0	22,5
	Muy bien	62	75,6	77,5	100,0
Total		80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

#### ESTADO DE LAS AULAS

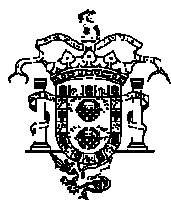
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	2	2,4	2,4	3,7
	Muy bien	79	96,3	96,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

#### ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	1	1,2	1,2	2,4
	Bien	5	6,1	6,1	8,5
	Muy bien	75	91,5	91,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

#### ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	9	11,0	11,0	12,2
	Muy bien	72	87,8	87,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	



### MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	4	4,9	4,9	6,1
	Muy bien	77	93,9	93,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### LIMPIEZA DEL RECINTO

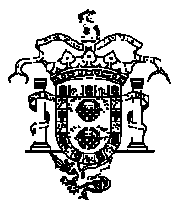
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	4	4,9	4,9	6,1
	Muy bien	77	93,9	93,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,9	4,9	4,9
	Muy bien	78	95,1	95,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	4	4,9	4,9	6,1
	Muy bien	77	93,9	93,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	



### NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	2	2,4	2,5	3,7
	Muy bien	78	95,1	96,3	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	3	3,7	3,7	4,9
	Muy bien	78	95,1	95,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	9	11,0	11,0	12,2
	Muy bien	72	87,8	87,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	