

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 GLORIA FUERTES (ALUMNADO DE SECUNDARIA)**

2018

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 la **GRANJA-ESCUELA “GLORIA FUERTES” (ALUMNO DE SECUNDARIA) 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Alumnos de instituto que visitan la granja-escuela.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 33 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 GRANJA-ESCUELA (ALUMNO DE SECUNDARIA)** con un valor de **3,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	33	3,66
Aseos	32	2,93
Limpieza del recinto	33	3,96
El estado de los animales	31	4,16
El estado de las plantas	33	3,78
Valores los contenidos teóricos de la visita	33	3,75
Valore la actitud del monitor/a durante la visita	32	3,37
Nivel de calidad general de la granja escuela	33	3,96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	57,6	18,2	24,2	81,8
Aseos	28,2	28,1	43,8	72
Limpieza del recinto	69,7	15,2	15,2	84,9
El estado de los animales	77,4	9,7	12,9	90,3
El estado de las plantas	72,7	15,2	12,1	84,8
Valores los contenidos teóricos de la visita	66,7	24,2	9,1	75,8
Valore la actitud del monitor/a durante la visita	59,4	28,2	12,5	71,9
Nivel de calidad general de la granja escuela	72,7	9,1	18,2	90,9

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.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	19	57,6	57,6	57,6
	Hombre	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	12,1	12,1	12,1
	Mal	2	6,1	6,1	18,2
	Regular	8	24,2	24,2	42,4
	Bien	6	18,2	18,2	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	12,1	12,5	12,5
	Mal	5	15,2	15,6	28,1
	Regular	14	42,4	43,8	71,9
	Bien	7	21,2	21,9	93,8
	Muy bien	2	6,1	6,3	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	15,2	15,2	15,2
	Regular	5	15,2	15,2	30,3
	Bien	9	27,3	27,3	57,6
	Muy bien	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



El estado de los animales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,0	3,2	3,2
	Mal	2	6,1	6,5	9,7
	Regular	4	12,1	12,9	22,6
	Bien	8	24,2	25,8	48,4
	Muy bien	16	48,5	51,6	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,1		
Total		33	100,0		

El estado de las plantas

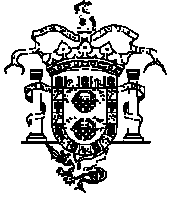
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	9,1	9,1	9,1
	Mal	2	6,1	6,1	15,2
	Regular	4	12,1	12,1	27,3
	Bien	14	42,4	42,4	69,7
	Muy bien	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Valores los contenidos teóricos de la visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	12,1	12,1	12,1
	Mal	4	12,1	12,1	24,2
	Regular	3	9,1	9,1	33,3
	Bien	7	21,2	21,2	54,5
	Muy bien	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Valore la actitud del monitor/a durante la visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	18,2	18,8	18,8
	Mal	3	9,1	9,4	28,1
	Regular	4	12,1	12,5	40,6
	Bien	11	33,3	34,4	75,0
	Muy bien	8	24,2	25,0	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		



Nivel de calidad general de la granja escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,1	6,1	6,1
	Mal	1	3,0	3,0	9,1
	Regular	6	18,2	18,2	27,3
	Bien	11	33,3	33,3	60,6
	Muy bien	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

¿Repetirías la visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	25	75,8	75,8	75,8
	No	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	