

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: GRANJA ESCUELA  
“GLORIA FUERTES” 2013  
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 **GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Población de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1275 encuestas desagregadas en 886 encuestas de Granja Escuela Colegios, 365 Granja Escuela Usuarios y 24 encuestas de Granja Escuela Colectivos Sociales.

- **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:**

### **2.1 Granja Escuela Colegios**

¿Visitas por primera vez la granja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	234	26,4	27,2	27,2
	No	625	70,5	72,8	100,0
	Total	859	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	27	3,0		
Total		886	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Niño	421	47,5	48,8	48,8
	Niña	442	49,9	51,2	100,0
	Total	863	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	2,6		
Total		886	100,0		

### **2.2 Granja Escuela Usuarios**

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	50	46,7	49,5	49,5
	Hombre	51	47,7	50,5	100,0
	Total	101	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,6		
Total		107	100,0		

### **2.3 Granja Escuela Colectivos Sociales**

Colectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores	16	66,7	66,7	66,7
	Personas con enfermedad mental	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	1	4,2	4,2	4,2
	Hombre	23	95,8	95,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

#### 2.1 Granja Escuela Colegios

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 Granja Escuela Colegios 2013** con un valor de **5,88** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de *Granja Escuela Colegios 2013*

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Entrada a la Granja Escuela	881	5,6
Cuarto de Baño	862	1,83
Limpieza de toda la Granja Escuela	876	5,47
Charla sobre Educación Ambiental	876	5,55
Material que entrega la Granja durante la Visita	874	5,21
Los Profesores me han tratado bien	876	5,88
¿Me gusta la Granja Escuela?	877	5,88
¿Qué opinas sobre los animales?	870	5,85
¿Qué opinas sobre las plantas?	865	5,47

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Entrada a la Granja Escuela	87,4	1,7	9	96,4
Cuarto de Baño	24	3,7	8	32
Limpieza de toda la Granja Escuela	82,4	3,2	11,5	93,9
Charla sobre Educación Ambiental	86,5	1,5	8,3	94,8
Material que entrega la Granja durante la Visita	83	1,3	5,3	88,3
Los Profesores me han tratado bien	86,2	0,7	2,4	88,6
¿Me gusta la Granja Escuela?	95,6	0,6	3,4	99
¿Qué opinas sobre los animales?	94,8	0,5	3,9	98,7
¿Qué opinas sobre las plantas?	85,1	3,2	7,7	92,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

## 2.2 Granja Escuela Usuarios

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 Granja Escuela Usuarios 2013** con un valor de **7.88** sobre 10.

### Estadísticos descriptivos de Granja Escuela Usuarios 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	107	8,63
Aseos	92	7,84
Limpieza del recinto	105	8,17

<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.



<b>Cuadras de animales</b>	<b>106</b>	<b>7,60</b>
<b>Caballerizas y picadero de caballos</b>	<b>105</b>	<b>7,6</b>
<b>Jardines comunes</b>	<b>106</b>	<b>7,52</b>
<b>Aves</b>	<b>106</b>	<b>7</b>
<b>Invernaderos</b>	<b>102</b>	<b>7,05</b>
<b>Huertas y frutales</b>	<b>103</b>	<b>6,81</b>
<b>Jardín terapéutico</b>	<b>103</b>	<b>7,28</b>
<b>Circuito de juegos saludables</b>	<b>100</b>	<b>8,22</b>
<b>Nivel de limpieza de las instalaciones de animales</b>	<b>107</b>	<b>7,58</b>
<b>Nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas</b>	<b>106</b>	<b>7,56</b>
<b>Grado de cortesía del personal de la granja</b>	<b>55</b>	<b>8,98</b>
<b>Nivel de Calidad General de la Granja Escuela</b>	<b>106</b>	<b>7,88</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
<b>Accesibilidad al recinto</b>	<b>84,1</b>	<b>4,7</b>	<b>11,2</b>	<b>95,3</b>
<b>Aseos</b>	<b>69,6</b>	<b>8,7</b>	<b>21,7</b>	<b>91,3</b>
<b>Limpieza del recinto</b>	<b>75,2</b>	<b>2,9</b>	<b>21,9</b>	<b>97,1</b>
<b>Cuadras de animales</b>	<b>64,2</b>	<b>13,2</b>	<b>22,6</b>	<b>86,8</b>
<b>Caballerizas y picadero de caballos</b>	<b>67,6</b>	<b>12,4</b>	<b>20</b>	<b>87,6</b>

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Jardines comunes	66,1	13,2	20,8	86,9
Aves	56,6	20,7	22,6	79,2
Invernaderos	51,9	15,7	32,4	84,3
Huertas y frutales	48,5	18,5	33	81,5
Jardín terapéutico	60,2	11,7	28,2	88,4
Circuito de juegos saludables	80	4	16	96
Nivel de limpieza de las instalaciones de animales	66,3	11,2	22,4	88,7
Nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas	66	12,3	21,7	87,7
Grado de cortesía del personal de la granja	92,7	5,5	1,8	94,5
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	73,6	2,8	23,6	97,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 2.3 Granja Escuela Colectivos Sociales

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 Granja Escuela Colectivos Sociales 2013** con un valor de **6** sobre 10.

#### Estadísticos descriptivos de Granja Escuela Colectivos Sociales 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Aseos	24	5,75
Limpieza del recinto	23	5,82
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	24	5,75
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	24	5,5
Las herramientas que distribuye la granja escuela	24	5,5
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	24	5,66
Valore los contenidos del curso teórico	24	5,25



<b>Valore los contenidos del curso práctico</b>	<b>24</b>	<b>5,58</b>
<b>Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso</b>	<b>24</b>	<b>5,75</b>
<b>Valore la actitud del monitor/a en las clases</b>	<b>24</b>	<b>6</b>
<b>Nivel de calidad General de la Granja Escuela</b>	<b>24</b>	<b>6</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>9</sup>	INSATISFECHOS <sup>10</sup>	CONFORME <sup>11</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>12</sup>
<b>Aseos</b>	<b>66,7</b>	<b>4,2</b>	<b>29,2</b>	<b>95,9</b>
<b>Limpieza del recinto</b>	<b>87,5</b>	<b>0</b>	<b>12,5</b>	<b>100</b>
<b>El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso</b>	<b>91,3</b>	<b>0</b>	<b>8,7</b>	<b>100</b>
<b>Valore el desayuno que distribuye la granja escuela</b>	<b>87,5</b>	<b>0</b>	<b>12,5</b>	<b>100</b>
<b>Las herramientas que distribuye la granja escuela</b>	<b>79,2</b>	<b>4,2</b>	<b>16,7</b>	<b>100</b>
<b>Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso</b>	<b>83,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>91,6</b>
<b>Valore los contenidos del curso teórico</b>	<b>83,3</b>	<b>0</b>	<b>16,7</b>	<b>100</b>
<b>Valore los contenidos del curso práctico</b>	<b>75</b>	<b>12,5</b>	<b>12,5</b>	<b>87,5</b>
<b>Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso</b>	<b>87,5</b>	<b>8,3</b>	<b>4,2</b>	<b>91,7</b>
<b>Valore la actitud del monitor/a en las clases</b>	<b>91,7</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>95,9</b>
<b>Nivel de calidad General de la Granja Escuela</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>9</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>10</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>11</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>12</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.