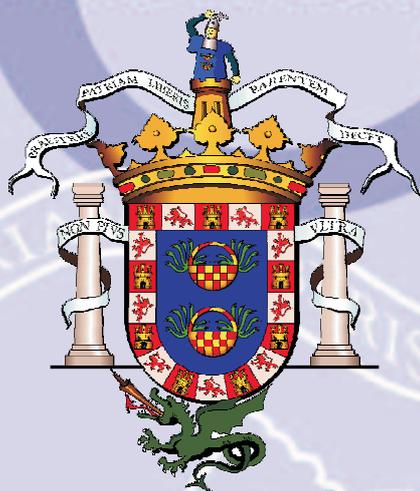


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (COLECTIVOS) 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 **GRANJA-ESCUELA “GLORIA FUERTES” (COLECTIVOS)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Colectivos visitantes de la granja escuela.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 52 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 GRANJA-ESCUELA (COLECTIVOS)** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	51	4,56
Aseos	51	4,39
Limpieza del recinto	47	4,36
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	51	4,25
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	51	4,19
Las herramientas que distribuye la granja escuela	50	3,70
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	52	4,57
Valore los contenidos del curso teórico	51	4,45
Valore los contenidos del curso práctico	52	4,48
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	52	4,05
Valore la actitud del monitor/a en las clases	50	4,72
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	51	4,33

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto	90,2	5,9	3,9	94,1
Aseos	84,3	5,9	9,8	94,1
Limpieza del recinto	76,6	2,1	21,3	97,9
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	78,4	9,8	11,8	90,2
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	74,5	7,8	17,6	92,1
Las herramientas que distribuye la granja escuela	54	14	32	86
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	88,5	1,9	9,6	98,1

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.



Valore los contenidos del curso teórico	82,4	2	15,7	98,1
Valore los contenidos del curso práctico	82,7	1,9	15,4	98,1
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	65,4	9,6	25	90,4
Valore la actitud del monitor/a en las clases	90	0	10	100
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	78,4	4	17,6	96

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. Tabla de frecuencia

Colectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAD	6	11,5	11,5	11,5
	IMI	13	25	25	50,0
	MENORES	18	34,6	34,6	71,2
	TERAPÉUTICO	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	4	7,7	8,5	8,5
	Hombre	43	82,7	91,5	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,6		
Total		52	100,0		

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	3,9	3,9
	Mal	1	1,9	2,0	5,9
	Regular	2	3,8	3,9	9,8
	Bien	7	13,5	13,7	23,5
	Muy bien	39	75,0	76,5	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		



Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,8	5,9	5,9
	Regular	5	9,6	9,8	15,7
	Bien	9	17,3	17,6	33,3
	Muy bien	34	65,4	66,7	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Regular	10	19,2	21,3	23,4
	Bien	6	11,5	12,8	36,2
	Muy bien	30	57,7	63,8	100,0
	Total	47	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,6		
Total		52	100,0		

El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,8	5,9	5,9
	Mal	2	3,8	3,9	9,8
	Regular	6	11,5	11,8	21,6
	Bien	8	15,4	15,7	37,3
	Muy bien	32	61,5	62,7	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Valore el desayuno que distribuye la granja escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	3,9	3,9
	Mal	2	3,8	3,9	7,8
	Regular	9	17,3	17,6	25,5
	Bien	9	17,3	17,6	43,1
	Muy bien	29	55,8	56,9	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		



Las herramientas que distribuye la granja escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	9,6	10,0	10,0
	Mal	2	3,8	4,0	14,0
	Regular	16	30,8	32,0	46,0
	Bien	7	13,5	14,0	60,0
	Muy bien	20	38,5	40,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		

Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	5	9,6	9,6	11,5
	Bien	8	15,4	15,4	26,9
	Muy bien	38	73,1	73,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Valore los contenidos del curso teórico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Regular	8	15,4	15,7	17,6
	Bien	8	15,4	15,7	33,3
	Muy bien	34	65,4	66,7	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

Valore los contenidos del curso práctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	8	15,4	15,4	17,3
	Bien	7	13,5	13,5	30,8
	Muy bien	36	69,2	69,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,8	5,8	5,8
	Mal	2	3,8	3,8	9,6
	Regular	13	25,0	25,0	34,6
	Bien	5	9,6	9,6	44,2
	Muy bien	29	55,8	55,8	100,0
Total		52	100,0	100,0	

Valore la actitud del monitor/a en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,6	10,0	10,0
	Bien	4	7,7	8,0	18,0
	Muy bien	41	78,8	82,0	100,0
	Total	50	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,8		
Total		52	100,0		

Nivel de calidad General de la Granja Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Mal	1	1,9	2,0	3,9
	Regular	9	17,3	17,6	21,6
	Bien	9	17,3	17,6	39,2
	Muy bien	31	59,6	60,8	100,0
	Total	51	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		52	100,0		

¿Crees que la duración del curso es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	19,2	71,4	71,4
	No	4	7,7	28,6	100,0
	Total	14	26,9	100,0	
Perdidos	Sistema	38	73,1		
Total		52	100,0		



En caso negativo, indiquenos el motivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Es muy larga la clase teórica y muy corta la práctica.	1	1,9	33,3	33,3
	Quisiera que durara más el curso.	2	3,8	66,7	100,0
	Total	3	5,8	100,0	
Perdidos	Sistema	49	94,2		
Total		52	100,0		

¿Las actividades y las dinámicas realizadas durante los talleres didácticos se adecua a los objetivos del curso marcadas en un principio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	25,0	86,7	86,7
	No	2	3,8	13,3	100,0
	Total	15	28,8	100,0	
Perdidos	Sistema	37	71,2		
Total		52	100,0		

¿Te gusta venir a la Granja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	14	26,9	82,4	82,4
	No	3	5,8	17,6	100,0
	Total	17	32,7	100,0	
Perdidos	Sistema	35	67,3		
Total		52	100,0		

¿Con qué disfrutas más con los animales o con las plantas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Animales	12	23,1	85,7	85,7
	Plantas	2	3,8	14,3	100,0
	Total	14	26,9	100,0	
Perdidos	Sistema	38	73,1		
Total		52	100,0		