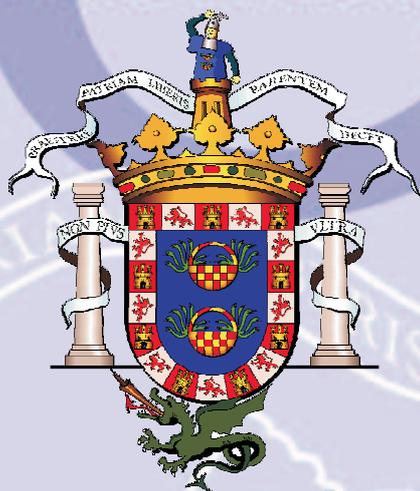


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: GRANJA ESCUELA**

**(CIUDADANÍA) 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” (CIUDADANÍA) 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios que visitan la Granja Escuela.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 176 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 “GLORIA FUERTES” (CIUDADANÍA) con un valor de **4,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	176	5,00
Aseos	175	4,98
Limpieza del recinto	176	4,98
Las cuadras de animales	176	4,94
Caballerizas y picadero de caballos	176	4,98
Jardines Comunes	176	4,97
Aves	176	4,91
Invernaderos	176	4,97
Huertas y Frutales	176	4,97
Jardín terapéutico	176	4,97
Circuito de juegos saludables	176	4,97
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales	175	4,95
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas	176	4,98
Grado de cortesía del personal de la granja	176	4,98
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	175	4,98

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Aseos	100	0	0	100
Limpieza del recinto	99,4	0,6	0	99,4
Las cuadras de animales	98,9	1,2	0	98,9
Caballerizas y picadero de caballos	99,4	0	0,6	99,4
Jardines Comunes	98,8	0	1,1	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.



Aves	97,2	2,3	0,6	97,8
Invernaderos	100	0	0	100
Huertas y Frutales	99,4	0	0,6	100
Jardín terapéutico	99,4	0	0,6	100
Circuito de juegos saludables	98,8	0	1,1	99,9
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales	98,9	1,2	0	98,9
Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas	100	0	0	100
Grado de cortesía del personal de la granja	99,4	0	0,6	100
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3.TABLA DE FRECUENCIA

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	74	42,0	42,0	42,0
	Masculino	102	58,0	58,0	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

#### Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy bien	176	100,0	100,0	100,0

#### Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	4	2,3	2,3	2,3
	muy bien	171	97,2	97,7	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		176	100,0		



**Limpieza del recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,6	,6	,6
	bien	2	1,1	1,1	1,7
	muy bien	173	98,3	98,3	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Las cuadras de animales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,6	,6	,6
	mal	1	,6	,6	1,1
	bien	3	1,7	1,7	2,8
	muy bien	171	97,2	97,2	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Caballerizas y picadero de caballos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,6	,6	,6
	bien	2	1,1	1,1	1,7
	muy bien	173	98,3	98,3	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Jardines Comunes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	1,1	1,1	1,1
	bien	2	1,1	1,1	2,3
	muy bien	172	97,7	97,7	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Aves**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,6	,6	,6
	mal	3	1,7	1,7	2,3
	regular	1	,6	,6	2,8
	muy bien	171	97,2	97,2	100,0
	Total	176	100,0	100,0	



### Invernaderos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	5	2,8	2,8	2,8
	muy bien	171	97,2	97,2	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

### Huertas y Frutales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,6	,6	,6
	bien	3	1,7	1,7	2,3
	muy bien	172	97,7	97,7	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

### Jardín terapéutico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,6	,6	,6
	bien	3	1,7	1,7	2,3
	muy bien	172	97,7	97,7	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

### Circuito de juegos saludables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	1,1	1,1	1,1
	bien	2	1,1	1,1	2,3
	muy bien	172	97,7	97,7	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

### Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de animales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,6	,6	,6
	mal	1	,6	,6	1,1
	bien	1	,6	,6	1,7
	muy bien	172	97,7	98,3	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		176	100,0		



**Valore el nivel de limpieza de las instalaciones de las plantas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	3	1,7	1,7	1,7
	muy bien	173	98,3	98,3	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Grado de cortesía del personal de la granja**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,6	,6	,6
	bien	2	1,1	1,1	1,7
	muy bien	173	98,3	98,3	100,0
	Total	176	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad General de la Granja Escuela**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	3	1,7	1,7	1,7
	muy bien	172	97,7	98,3	100,0
	Total	175	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		176	100,0		