

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GRANJA ESCUELA 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Granja Escuela.
- Ficha Técnica para la Evaluación del Estudio de Calidad de la Granja Escuela 2019.
- Informe General de Calidad de la Granja Escuela 2019.
- Anexo I. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos descriptivos de la Granja Escuela de Colectivos Sociales.
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Estadísticos descriptivos de la Granja Escuela de Alumnos de Primaria.
- Anexo III. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Granja Escuela de Colectivos Sociales.
- Anexo IV. Tabla Comparativa Interanual del grado de satisfacción de la Granja Escuela de Alumnos de Primaria.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LA GRANJA ESCUELA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GRANJA ESCUELA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **la GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” 2019 perteneciente** a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Granja Escuela Colectivos 2019.
- Valorar el servicio que se da en la Granja Escuela 2019.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de la Granja Escuela 2019.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en la Granja Escuela 2019.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, del servicio de Granja Escuela “Gloria Fuertes” 2019.

La recogida de la muestra se ha realizado a través de encuestas personalizadas, in situ, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario / a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se



Le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a del servicio de Granja Escuela 2019.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del servicio de Granja Escuela y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado en la Centro de Servicios Sociales.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020



6) DISEÑO MUESTRAL

Se va a recoger *muestras aleatorias* a partir de listas confeccionadas por el área responsable de Granja Escuela perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, escogiendo elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra la población de la Granja Escuela a fecha de la realización de las evaluaciones, eran los que forman la población a estudiar, que son usuarios/as ciudadanos/as de dicha Centro.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **575 encuestas** de las cuales, Alumnos Primaria 525 y Colectivos 50.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano /a sobre el servicio de Centro de Servicios Sociales. Para ello utilizaremos cinco cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil de usuario /a de la Granja Escuela 2019 y conocer la valoración de la calidad de la misma, así como la satisfacción de los servicios que se presta en dicho Centro de Servicios Sociales.

Para la elaboración del Estudio de Calidad de la Centro de Servicios Sociales, se han elaborado un modelo de cuestionario: para Institutos, para Colegios y para alumnado de Primaria, con 7 preguntas, 5 cerradas y 2 abiertas. En el modelo instituto se ha elaborado un bloque denominado: aspectos /servicios de la Granja Escuela donde hacen una valoración a través de una escala Likert del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien), de una serie de indicadores, de los cuales, 9 indicadores miden la gestión de la Granja Escuela en general.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras. Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

El modelo del cuestionario es el siguiente:



	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (ALUMNOS) DE LA CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
--	--

1. ¿Visitas por primera vez la granja? Sí No

2. Sexo: Niño Niña

3. Señala MAL, REGULAR O BIEN, los siguientes apartados de la CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES:

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
La entrada a la Granja Escuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuarto de Baño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza de toda la Granja Escuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Charla sobre Educación Ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material que entrega la Granja durante la visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los profesores me han tratado bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ Te gusta la Granja Escuela?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué opinas sobre los animales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué opinas sobre las plantas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Es importante tener la Granja Escuela en nuestra ciudad?

5. ¿Repetirías la experiencia de hoy? SÍ No

6. ¿Te gustaría venir a la Granja Escuela en compañía de tus padres? SÍ No

7. ¿Con qué has disfrutado más? animales plantas

8. ¿Qué parte de la visita **TE HA GUSTADO MÁS?**

9. ¿Qué parte de la visita **NO TE HA GUSTADO?**

9. ¿Crees que le falta algo a la Centro de Servicios Sociales? Sí No.

9.1. Si has contestado SÍ, escribe qué es lo que le falta:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CENTRO DE SERVICIOS
SOCIALES_ COLECTIVOS

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

COLECTIVO: _____

Sexo: Mujer Hombre

1. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando con ello, desde 1 (Muy Mal) hasta 5 (Muy bien) cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
	Mal	Regular	Bien
Accesibilidad al recinto (señalización, acceso a minusválidos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza del recinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el desayuno que distribuye la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las herramientas que distribuye la Granja Escuela para la realización de la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el aula donde realiza la actividad teórica del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore los contenidos del curso teórico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore los contenidos del curso práctico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material que distribuye la Granja para realizar la actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la actitud del monitor /a en las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Calidad General de la Centro de Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Crees que la duración del curso es el adecuado? Sí No

2.1. En caso negativo, indíquenos el motivo:

- Es muy larga la clase teórica y muy corta la práctica.
- Es muy larga la clase práctica y muy corta la teórica.
- Quisiera que durara más el curso.
- El curso es muy largo en general.

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

Sí No

3.1. En caso negativo, indíquenos el motivo: _____

4. ¿Te gusta venir a la Granja? Sí No

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

animales plantas

6. ¿Qué parte de la Granja GUSTA MÁS?

7. ¿Qué parte de la Granja NO GUSTA?

8. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier queja o/ y propuestas de mejora al respecto.



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general del Granja Escuela “GLORIA FUERTES” donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa. Se ha generado una plantilla de datos acumulativos en general para cada grupo señalado anteriormente.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano /a / usuario /a tiene sobre Granja Escuela. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en las ludotecas, pertenecientes todas ellas a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE LOS DATOS
ESTADÍSTICOS DE LA GRANJA ESCUELA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA GRANJA ESCUELA 2019**, adscritas a la **Consejería de Economía y Políticas Sociales**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Colectivos.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Alumnos Primaria.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LA GRANJA ESCUELA (CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA)**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Economía y Políticas Sociales y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS SOCIALES) 2019

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Colectivos 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) que van desde 1(mal) hasta el 5 (muy bien) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS SOCIALES) 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto	49	3,95	1,24
Aseos	49	3,16	1,41
Limpieza del recinto	48	3,93	1,39
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	49	3,65	1,39
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	48	3,85	1,12
Las herramientas que distribuye la granja escuela	47	2,91	1,26
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	50	4,04	1,26
Valore los contenidos del curso teórico	46	3,78	1,41
Valore los contenidos del curso práctico	49	3,97	1,16
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	48	3,35	1,53
Valore la actitud del monitor/a en las clases	48	4,20	1,32
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	50	3,96	1,22

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS SOCIALES) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es de **3,96 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.



Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Granja Escuela*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,70 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS DEL CSS DE “GLORIA FUERTE” (COLECTIVOS) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ Accesibilidad al recinto

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	10.2
Conformes (Regular)	16.3
Satisfechos (Bien)	73.5
Conformidad total (*)	89.8



▪ **Aseos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	40.8
Conformes (Regular)	10.2
Satisfechos (Bien)	49
Conformidad total (*)	59.2

▪ **Limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	16.7
Conformes (Regular)	4.2
Satisfechos (Bien)	79.1
Conformidad total (*)	83.3

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	24.5
Conformes (Regular)	20.4
Satisfechos (Bien)	55.1
Conformidad total (*)	75.5



▪ **Valore el desayuno que distribuye la granja escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	10.4
Conformes (Regular)	20.8
Satisfechos (Bien)	68.8
Conformidad total (*)	89.6

▪ **Las herramientas que distribuye la granja escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	40.4
Conformes (Regular)	31.9
Satisfechos (Bien)	27.7
Conformidad total (*)	59.6

▪ **Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	12
Conformes (Regular)	16
Satisfechos (Bien)	72
Conformidad total (*)	88



▪ **Valore los contenidos del curso teórico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	19.6
Conformes (Regular)	19.6
Satisfechos (Bien)	60.8
Conformidad total (*)	80.4

▪ **Valore los contenidos del curso práctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	8.2
Conformes (Regular)	24.5
Satisfechos (Bien)	67.3
Conformidad total (*)	91.8

▪ **Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	31.3
Conformes (Regular)	12.5
Satisfechos (Bien)	56.2
Conformidad total (*)	68.7



▪ **Valore la actitud del monitor/a en las clases**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	12.5
Conformes (Regular)	8.3
Satisfechos (Bien)	79.2
Conformidad total (*)	87.5

▪ **Nivel de calidad General de la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	10
Conformes (Regular)	22
Satisfechos (Bien)	68
Conformidad total (*)	90

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA GRANJA
ESCUELA (ALUMNADO DE PRIMARIA) 2019**

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de los Alumnos de Primaria 2019. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central que van desde 1(MAL) hasta el 3 (BIEN) (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE GRANJA ESCUELA (ALUMNADO DE PRIMARIA) 2019

	N	Media	Desv. típ.
Entrada a la Granja Escuela	512	2,83	,418
Cuarto de Baño	407	2,33	,706
Limpieza de toda la Granja Escuela	510	2,83	,430
Charla sobre Educación Ambiental	516	2,89	,357
Los Profesores me han tratado bien	515	2,95	,263
¿Te gusta la Granja Escuela?	518	2,90	,332

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA GRANJA ESCUELA (ALUMNADO PRIMARIA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 2,90 sobre 3**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO Y DE LAS INSTALACIONES** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en Granja Escuela*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **2,79 sobre 3**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS DE GRANJA ESCUELA (ALUMNADO DE PRIMARIA) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ Entrada a la Granja Escuela

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	12.3
Satisfechos (Bien)	85.7
Conformidad total	98

▪ Cuarto de Baño

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	13.8
Conformes (Regular)	39.1
Satisfechos (Bien)	47.2
Conformidad total	86.2



▪ **Limpieza de toda la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2.4
Conformes (Regular)	11.8
Satisfechos (Bien)	85.9
Conformidad total	97.6

▪ **Charla sobre Educación Ambiental**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1.6
Conformes (Regular)	7.8
Satisfechos (Bien)	90.7
Conformidad total	98.4

▪ **Los Profesores me han tratado bien**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1.2
Conformes (Regular)	2.5
Satisfechos (Bien)	96.3
Conformidad total	98.8



▪ **¿Te gusta la Granja Escuela?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1.2
Conformes (Regular)	2.5
Satisfechos (Bien)	96.3
Conformidad total (*)	98.8

▪ **¿Te gusta venir a la Granja Escuela?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	1.2
Conformes (Regular)	7.3
Satisfechos (Bien)	91.5
Conformidad total (*)	98.8



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS COLECTIVOS SOCIALES DE GRANJA ESCUELA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS SOCIALES)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	24	2,63	57	2,88	114	2,95	31	2,81	45	2,6	51	4,56	49	3,96
Aseos	24	2,88	57	2,54	114	2,79	32	2,59	48	2,79	51	4,39	49	3,16
Limpieza del recinto	23	2,91	55	2,76	112	2,94	31	2,84	47	2,8	47	4,36	48	3,94
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	24	2,88	57	2,81	112	2,72	30	2,70	47	2,74	51	4,25	49	3,65
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	24	2,75	55	2,67	113	2,76	31	2,81	48	2,77	51	4,19	48	3,85
Las herramientas que distribuye la granja escuela	24	2,75	57	2,70	113	2,92	30	2,83	47	2,78	50	3,7	47	2,91
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	24	2,83	57	2,74	113	2,96	32	2,88	46	2,93	52	4,57	50	4,04
Valore los contenidos del curso teórico	24	2,63	57	2,70	113	2,94	31	2,68	46	2,86	51	4,45	46	3,78
Valore los contenidos del curso práctico	24	2,79	56	2,84	112	2,96	32	2,91	47	2,89	52	4,48	49	3,98
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	24	2,88	56	2,80	114	2,95	30	2,73	48	2,85	52	4,05	48	3,35
Valore la actitud del monitor/a en las clases	24	3	56	2,84	114	2,96	32	2,97	47	2,93	50	4,72	48	4,21
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	24	3	56	2,89	114	2,96	33	2,82	48	2,89	51	4,33	50	3,96

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

**TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL
DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS
DE GRANJA ESCUELA DE LAS VISITAS
DEL ALUMNADO DE PRIMARIA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA GRANJA ESCUELA (ALUMNADO DE PRIMARIA)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Entrada a la Granja Escuela	881	2,82	881	2,90	795	2,89	100	2,84	304	2,9	76	2,85	512	2,83
Cuarto de Baño	862	0,92	662	2,52	670	2,01	89	2,28	211	2,57	66	2,53	407	2,33
Limpieza de toda la Granja Escuela	876	2,74	874	2,82	786	2,83	99	2,73	303	2,86	77	2,79	510	2,84
Charla sobre Educación Ambiental	876	2,78	864	2,89	788	2,90	100	2,92	298	2,86	77	2,84	516	2,89
Material que entrega la Granja durante la Visita	874	2,61	851	2,85	785	2,92	99	2,81	302	2,88				
Los Profesores me han tratado bien	876	2,94	879	2,95	785	2,94	100	2,96	302	2,94	77	2,96	515	2,95
¿Te gusta la Granja Escuela?	877	2,94	878	2,96	789	2,97	100	2,89	303	2,92	77	2,88	518	2,9

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS SOCIALES DE LA GRANJA ESCUELA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
“COLECTIVOS SOCIALES” DE GRANJA ESCUELA**

		Accesibilidad al recinto	Aseos	Limpieza del recinto	El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	Las herramientas que distribuye la granja escuela	Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	Valore los contenidos del curso teórico	Valore los contenidos del curso práctico	Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	Valore la actitud del monitor/a en las clases	Nivel de calidad General de la Granja Escuela
2010	INSATISF.	42,3%	0,0%	0,0%					0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	57,7%	8,0%	3,8%					7,7%	0,0%	26,9%	3,8%	16,0%
	SATISFACCIÓN	0,0%	92,0%	96,2%					92,3%	100,0%	73,1%	96,2%	84,0%
	CONF. TOTAL	57,7%	100%	100%					100%	100%	100%	100%	100%
2011	INSATISF.	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	26,3%	0,0%	5,3%	5,3%	0,0%	5,6%	15,8%	5,3%
	CONFORME	14,3%	0,0%	0,0%	5,3%	10,5%	47,4%	15,8%	15,8%	21,1%	22,2%	5,3%	21,1%
	SATISFACCIÓN	85,7%	94,7%	100,0%	94,7%	63,2%	52,6%	78,9%	78,9%	78,9%	72,2%	78,9%	73,7%
	CONF. TOTAL	100%	94,7%	100%	100%	73,7%	100%	94,7%	94,7%	100%	94,4%	84,2%	94,8%
2012	INSATISF.	15,1%	9,3%	7,1%	10,0%	20,5%	25,2%	25,3%	11,1%	21,6%	25,3%	11,1%	21,6%
	CONFORME	24,5%	20,0%	28,2%	18,6%	23,7%	26,7%	29,9%	27,1%	33,3%	29,9%	27,1%	33,3%
	SATISFACCIÓN	60,4%	70,7%	64,7%	71,4%	55,8%	48,1%	44,8%	61,8%	45,1%	44,8%	61,8%	45,1%
	CONF. TOTAL	84,9%	90,7%	92,9%	90,0%	79,5%	74,8%	74,7%	88,9%	78,4%	74,7%	88,9%	78,4%
2013	INSATISF.	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	8,3%	0,0%	12,5%	8,3%	4,2%	0,0%	0,0%
	CONFORME	29,2%	12,5%	8,7%	12,5%	16,7%	8,3%	16,7%	12,5%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%
	SATISFACCIÓN	66,7%	87,5%	91,3%	87,5%	79,2%	83,3%	83,3%	75,0%	87,5%	91,7%	100%	100%
	CONF. TOTAL	95,9%	100%	100%	100%	95,9%	91,6%	100%	87,5%	91,7%	95,9%	100%	100%
2014	INSATISF.	3,5%	7,0%	5,5%	3,5%	10,9%	5,3%	5,3%	5,3%	5,4%	3,6%	3,6%	0,0%
	CONFORME	5,3%	31,6%	12,7%	12,3%	10,9%	19,3%	15,8%	19,3%	5,4%	12,5%	8,9%	10,7%
	SATISFACCIÓN	91,2%	61,4%	81,8%	84,2%	78,2%	75,4%	78,9%	75,4%	89,3%	83,9%	87,5%	89,3%
	CONF. TOTAL	96,5%	93,0%	94,5%	96,5%	89,1%	94,7%	94,7%	94,7%	94,7%	96,4%	96,4%	100%
2015	INSATISF.	0,9%	4,4%	1,8%	6,3%	7,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	3,5%	12,3%	2,7%	15,2%	9,7%	8,0%	3,5%	4,4%	3,6%	5,3%	3,5%	3,5%
	SATISFACCIÓN	95,6%	83,3%	95,5%	78,6%	83,2%	92,0%	96,5%	94,7%	96,4%	94,7%	96,5%	96,5%
	CONF. TOTAL	99,1%	95,6%	98,2%	93,8%	92,9%	100%	100%	99,1%	100%	100%	100%	100%
2016	INSATISF.	6,5%	3,1%	0%	3,3%	3,2%	0%	0%	9,7%	0%	0%	0%	0%
	CONFORME	6,5%	34,4%	16,1%	23,3%	12,9%	16,7%	12,5%	12,9%	9,4%	26,7%	3,1%	18,2%
	SATISFACCIÓN	87,1%	62,5%	83,9%	73,3%	83,9%	83,3%	87,5%	77,4%	90,6%	73,3%	96,9%	81,8%
	CONF. TOTAL	93,6%	96,9%	100%	96,6%	96,8%	100%	100%	90,3%	100%	100%	100%	100%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



2017	INSATISF.	13,30%	6,30%	6,40%	6,40%	8,30%	4,30%	0%	0%	0%	0%	2,10%	0%
	CONFORME	13,30%	8,30%	6,40%	12,80%	6,30%	12,80%	6,50%	13%	10,60%	14,60%	2,10%	10,40%
	SATISFACCIÓN	73,30%	85,40%	87,20%	80,90%	85,40%	83%	93,50%	87%	89,40%	85,40%	95,70%	89,60%
	CONF.TOTAL	86,60%	93,70%	93,60%	93,70%	91,70%	95,80%	100%	100%	100%	100%	97,80%	100%
2018	INSATISF.	5,90%	5,90%	2,10%	9,80%	7,80%	14,00%	2%	2%	2%	10%	0,00%	4%
	CONFORME	3,90%	9,80%	21,30%	11,80%	17,60%	32,00%	9,60%	16%	15,40%	25,00%	10,00%	17,60%
	SATISFACCIÓN	90,20%	84,30%	76,60%	78,40%	74,50%	54%	88,50%	82%	82,70%	65,40%	90,00%	78,40%
	CONF.TOTAL	94,10%	94,10%	97,90%	90,20%	92,10%	86,00%	98,00%	98,00%	98,00%	90,40%	100%	96,00%
2019	INSATISF.	10,20%	40,80%	16,70%	24,50%	10,40%	40,40%	12,00%	19,60%	8,20%	31%	12,50%	10%
	CONFORME	16,30%	10,20%	4,20%	20,40%	20,80%	31,90%	16,00%	20%	24,50%	12,50%	8,30%	22,00%
	SATISFACCIÓN	73,50%	49,00%	79,10%	55,10%	68,80%	27,70%	72,00%	61%	67,30%	56,20%	79,20%	68,00%
	CONF.TOTAL	89,80%	59,20%	83,30%	75,50%	89,60%	59,60%	88,00%	80,40%	91,80%	68,70%	87,50%	90,00%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO IV

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE PRIMARIA DE LA VISITA A LA GRANJA ESCUELA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE PRIMARIA DE LA GRANJA ESCUELA

		Entrada a la Granja Escuela	Cuarto de Baño	Limpieza de toda la Granja Escuela	Charla sobre Educación Ambiental	Material que entrega la Granja durante la Visita	Los Profesores me han tratado bien	¿Te gusta la Granja Escuela?	¿Qué opinas sobre los animales?	¿Qué opinas sobre las plantas?
2009	INSATISFECHOS	2,10%	12,00%	1,90%	2,50%	1,70%	0,50%	0,50%	0,40%	0,90%
	CONFORME	10,40%	20,80%	16,40%	8,00%	8,50%	3,20%	2,90%	6,90%	10,40%
	SATISFECHOS	87,50%	67,20%	81,60%	89,50%	89,70%	96,60%	96,60%	92,70%	88,60%
	CONF. TOTAL	97,90%	88,00%	98,00%	97,50%	98,20%	99,80%	99,50%	99,60%	99,00%
2010	INSATISFECHOS	2,00%	16,10%	2,60%	1,40%	2,60%	0,90%	0,40%	0,10%	1,40%
	CONFORME	16,60%	27,90%	20,60%	10,10%	9,60%	4,60%	4,50%	6,90%	9,20%
	SATISFECHOS	81,40%	56,00%	76,90%	88,50%	87,80%	94,50%	95,00%	93,00%	89,40%
	CONF. TOTAL	98,00%	83,90%	97,50%	98,60%	97,40%	99,10%	99,50%	99,90%	98,60%
2011	INSATISFECHOS	3,20%	5,30%	4,00%	1,30%	1,30%	0,60%	0,60%	0,60%	1,50%
	CONFORME	12,50%	8,80%	13,20%	4,00%	8,50%	1,90%	2,10%	2,70%	5,80%
	SATISFECHOS	81,20%	30,60%	77,50%	91,90%	82,40%	95,70%	95,90%	95,10%	90,60%
	CONF. TOTAL	93,70%	39,40%	90,70%	95,90%	90,90%	97,60%	98,00%	97,80%	96,40%
2012	INSATISFECHOS	15,10%	9,30%	7,10%	10,00%	20,50%	25,20%	25,30%	11,10%	21,60%
	CONFORME	24,50%	20,00%	28,20%	18,60%	23,70%	26,70%	29,90%	27,10%	33,30%
	SATISFECHOS	60,40%	70,70%	64,70%	71,40%	55,80%	48,10%	44,80%	61,80%	45,10%
	CONF. TOTAL	84,90%	90,70%	92,90%	90,00%	79,50%	74,80%	74,70%	88,90%	78,40%
2013	INSATISFECHOS	1,70%	3,70%	3,20%	1,50%	1,30%	0,70%	0,60%	0,50%	3,20%
	CONFORME	9,00%	8,00%	11,50%	8,30%	5,30%	2,40%	3,40%	3,90%	7,70%
	SATISFECHOS	87,40%	24,00%	82,40%	86,50%	83,00%	86,20%	95,60%	94,80%	85,10%
	CONF. TOTAL	96,40%	32,00%	93,90%	94,80%	88,30%	88,60%	99,00%	98,70%	92,80%
2014	INSATISFECHOS	1,40%	12,10%	2,70%	2,50%	4,60%	1,40%	0,90%	0,70%	2,10%
	CONFORME	7,60%	23,70%	12,50%	5,90%	6,10%	2,20%	2,50%	4,70%	6,20%
	SATISFECHOS	91,00%	64,20%	84,80%	91,60%	89,30%	96,50%	96,60%	94,60%	91,70%
	CONF. TOTAL	98,60%	87,90%	97,30%	97,50%	95,40%	98,70%	99,10%	99,30%	97,90%
2015	INSATISFECHOS	1,0%	14,0%	2,8%	1,8%	1,9%	0,9%	0,5%	0,6%	1,4%
	CONFORME	8,7%	25,2%	10,9%	6,9%	3,9%	4,3%	2,4%	5,3%	8,0%
	SATISFECHOS	90,3%	60,6%	86,3%	91,4%	94,1%	94,8%	97,1%	94,0%	90,6%
	CONF. TOTAL	99,0%	85,8%	97,2%	98,3%	98,0%	99,1%	99,5%	99,3%	98,6%
2016	INSATISFECHOS	1,00%	16,9%	4,00%	2,00%	2,00%	0,00%	2,00%	2,00%	3,00%
	CONFORME	14,00%	38,2%	19,2%	4,00%	15,2%	4,00%	7,00%	4,1%	19,00%
	SATISFECHOS	85,00%	44,9%	76,8%	94,00%	82,8%	96,00%	91,00%	93,9%	78,00%
	CONF. TOTAL	99,00%	83,1%	96,00%	98,00%	98,00%	100%	98,00%	98,00%	97,00%
2017	INSATISFECHOS	1,00%	9,50%	3,00%	3,70%	1,70%	0,30%	0,70%	0,70%	1,70%
	CONFORME	7,20%	23,20%	7,60%	5,70%	8,30%	5,30%	5,90%	6%	6,30%
	SATISFECHOS	91,80%	67,30%	89,40%	90,60%	90,10%	94,40%	93,40%	93,30%	92%
	CONF. TOTAL	99,00%	90,50%	97,00%	96,30%	98,40%	99,70%	99,30%	99,30%	98,30%
2018	INSATISFECHOS	3%	6,10%	5%	2,60%		1,30%	2,60%	0,00%	1,30%
	CONFORME	9,20%	34,80%	10,40%	10,40%		1,30%	6,50%	12%	6,50%
	SATISFECHOS	88,20%	59,10%	84,40%	87,00%		97,40%	90,90%	88,30%	92%
	CONF. TOTAL	97%	93,90%	95%	97,40%		98,70%	97,40%	100,00%	98,70%
2019	INSATISFECHOS	2,00%	13,80%	2,40%	1,60%		1,20%	1,20%		
	CONFORME	12,30%	39,10%	11,80%	7,80%		2,50%	7,30%		
	SATISFECHOS	85,70%	47,20%	85,90%	90,70%		96,30%	91,50%		
	CONF. TOTAL	98,00%	86,20%	97,60%	98,40%		98,80%	98,80%		