

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GRANJA ESCUELA "GLORIA FUERTES" 2016
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Granja Escuela.
- Ficha Técnica para la Evaluación del Estudio de Calidad del Servicio de La Granja Escuela 2016.
- Informe General de Calidad de la Granja Escuela 2016.
- Anexo I. Tabla Comparativa Interanual de Granja Escuela para Colectivos
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual de Granja Escuela para Alumnos de Primaria
- Anexo III. Tabla del grado de satisfacción de Granja Escuela para Colectivos Sociales
- Anexo IV. Tabla del grado de satisfacción de Granja Escuela para Alumnos de Primaria.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas 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 de la Consejería de Bienestar Social, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



FICHA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTESS” 2016

- 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 **SERVICIO DE GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” 2016** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en la Granja Escuela Colectivos 2016.
- Valorar el servicio que se da en la Granja Escuela 2016.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de la Granja Escuela 2016.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en la Granja Escuela 2016.

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” 2016.

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 2016.
- 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 Granja Escuela.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2017
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2017



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 Bienestar Social, 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 Granja escuela, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **197 encuestas** de las cuales, Alumnos Primaria 100, Colectivos 33 y Alumnado de Instituto 64.

El test de fiabilidad es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario y los resultados son los siguientes:

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 Granja Escuela. 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 2016 y conocer la valoración de la calidad de la misma, así como la satisfacción de los servicios que se presta en dicha Granja Escuela.

Para la elaboración del Estudio de Calidad de la Granja Escuela, se han elaborado un modelo de cuestionario: la Granja Escuela para Institutos, la Granja Escuela para Colegios y la Granja escuela para Colectivos, niños/ as 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 GRANJA ESCUELA

1. ¿Visitas por primera vez la granja? ☐ Sí ☐ No
2. Sexo: ☐ Niño ☐ Niña
3. Señala MAL, REGULAR O BIEN, los siguientes apartados de la GRANJA ESCUELA:
4. ¿Es importante tener la Granja Escuela en nuestra ciudad?

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN		
La 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?	☐	☐	☐

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 Granja Escuela? ☐ Sí ☐ No.

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GRANJA ESCUELA_
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)	☐	☐	☐
Aseos	☐	☐	☐
Limpieza del recinto	☐	☐	☐
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización de la actividad	☐	☐	☐
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	☐	☐	☐
Las herramientas que distribuye la granja escuela para la realización de la actividad	☐	☐	☐
Valore el aula donde realiza la actividad teórica del curso	☐	☐	☐
Valore los contenidos del curso teórico	☐	☐	☐
Valore los contenidos del curso práctico	☐	☐	☐
Material que distribuye la Granja para realizar la actividad	☐	☐	☐
Valore la actitud del monitor /a en las clases	☐	☐	☐
Nivel de Calidad General de la Granja Escuela	☐	☐	☐

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 de la Granja Escuela donde se recogen los datos acumulativos de



la muestra

en el programa. Se ha generado una plantilla de datos acumulativos en general para la Granja Escuela.

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 la 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 Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE LOS
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA
GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES”
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” 2016**, adscritas a la **Consejería de Bienestar Social**, 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.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de la Granja Escuela para Alumnos Secundaria.

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 **GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES”**, 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 participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS) 2016

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 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DE LA GRANJA ESCUELA (COLECTIVOS) 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto	31	9,35	,54
Aseos	32	8,65	,55
Limpieza del recinto	31	9,46	,37
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	30	9,00	,53
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	31	9,35	,47
Las herramientas que distribuye la granja escuela	30	9,44	,37
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	32	9,58	,33
Valore los contenidos del curso teórico	31	8,92	,65
Valore los contenidos del curso práctico	32	9,69	,29
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	30	9,11	,44
Valore la actitud del monitor/a en las clases	32	9,90	,17
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	33	9,39	,39

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 GRANJA ESCUELA (COLECTIVO) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **9,39 sobre 10**, 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 **9,31 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE GRANJA ESCUELA COLECTIVOS 2016

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)	6.5
Conformes (Regular)	6.5
Satisfechos (Bien)	87.1
Conformidad total (*)	93.6

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Aseos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	3.1
Conformes (Regular)	34.4
Satisfechos (Bien)	62.5
Conformidad total (*)	96.9

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	16.1
Satisfechos (Bien)	83.9
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	3.3
Conformes (Regular)	23.3
Satisfechos (Bien)	73.3
Conformidad total (*)	96.6

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	3.2
Conformes (Regular)	12.9
Satisfechos (Bien)	83.9
Conformidad total (*)	96.8

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	16.7
Satisfechos (Bien)	83.3
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	12.5
Satisfechos (Bien)	87.5
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore los contenidos del curso teórico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	9.7
Conformes (Regular)	12.9
Satisfechos (Bien)	77.4
Conformidad total (*)	90.3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore los contenidos del curso práctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	9.4
Satisfechos (Bien)	90.6
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	26.7
Satisfechos (Bien)	73.3
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	3.1
Satisfechos (Bien)	96.9
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	18.2
Satisfechos (Bien)	81.8
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE GRANJA ESCUELA (ALUMNOS PRIMARIA) 2016

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 **2016**. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA GRANJA ESCUELA ALUMNOS PRIMARIA 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Entrada a la Granja Escuela	100	9,47	,39
Cuarto de Baño	89	7,60	,73
Limpieza de toda la Granja Escuela	99	9,09	,53
Charla sobre Educación Ambiental	100	9,73	,33
Material que entrega la Granja durante la Visita	99	9,36	,44
Los Profesores me han tratado bien	100	9,87	,19
¿Te gusta la Granja Escuela?	100	9,63	,37

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 GRANJA ESCUELA (ALUMNADO PRIMARIA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **9,63 sobre 10**, 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 la Granja Escuela*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **9,19 sobre 10**, 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 SERVICIO DE GRANJA ESCUELA ALUMNOS PRIMARIA 2016

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)	1
Conformes (Regular)	14
Satisfechos (Bien)	85
Conformidad total (*)	99

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Cuarto de Baño**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	16.9
Conformes (Regular)	38.2
Satisfechos (Bien)	44.9
Conformidad total (*)	83.1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Limpieza de toda la Granja Escuela**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	4
Conformes (Regular)	19.2
Satisfechos (Bien)	76.8
Conformidad total (*)	96

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Charla sobre Educación Ambiental**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	4
Satisfechos (Bien)	94
Conformidad total (*)	98

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Material que entrega la Granja durante la Visita**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	15.2
Satisfechos (Bien)	82.8
Conformidad total (*)	98

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Los Profesores me han tratado bien**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	0
Conformes (Regular)	4
Satisfechos (Bien)	96
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **¿Te gusta la Granja Escuela?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	7
Satisfechos (Bien)	91
Conformidad total (*)	98

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **¿Qué opinas sobre los animales?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	2
Conformes (Regular)	4.1
Satisfechos (Bien)	93.9
Conformidad total (*)	98

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **¿Qué opinas sobre las plantas?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Mal)	3
Conformes (Regular)	19
Satisfechos (Bien)	78
Conformidad total (*)	97

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

**E LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE
GRANJA ESCUELA (ALUMNOS SECUNDARIA) 2016**

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 Secundaria **2016**. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA GRANJA ESCUELA ALUMNOS SECUNDARIA 2016

	N	Media	Desv. típ.
Entrada a la Granja Escuela	62	9,35	0,72
Cuarto de Baño	59	8,98	0,94
Limpieza de toda la Granja Escuela	61	9,28	0,73
Charla sobre Educación Ambiental	63	9,49	0,59
Material que entrega la Granja durante la Visita	64	9,75	0,45
Los Profesores me han tratado bien	61	9,38	0,67
¿Te gusta la Granja Escuela?	62	9,58	0,66

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 GRANJA ESCUELA (ALUMNADO SECUNDARIA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **9,58 sobre 10**, 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 la Granja Escuela”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **9,40 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE GRANJA ESCUELA PARA COLECTIVOS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE “COLECTIVOS” DE GRANJA ESCUELA

	2013		2014		2015		2016	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	24	8,75	57	9,59	114	9,82	31	9,35
Aseos	24	9,58	57	8,48	114	9,3	32	8,65
Limpieza del recinto	23	9,71	55	9,21	112	9,8	31	9,46
El vestuario laboral que distribuye la granja para la realización del curso	24	9,58	57	9,36	112	9,08	30	9,00
Valore el desayuno que distribuye la granja escuela	24	9,17	55	8,91	113	9,2	31	9,35
Las herramientas que distribuye la granja escuela	24	9,17	57	9,01	113	9,73	30	9,44
Valore el aula donde se realiza la actividad teórica del curso	24	9,44	57	9,12	113	9,88	32	9,58
Valore los contenidos del curso teórico	24	8,75	57	9,01	113	9,8	31	8,92
Valore los contenidos del curso práctico	24	9,31	56	9,46	112	9,88	32	9,69
Material que distribuye la granja escuela para realizar del curso	24	9,58	56	9,35	114	9,82	30	9,11
Valore la actitud del monitor/a en las clases	24	10	56	9,46	114	9,88	32	9,90
Nivel de calidad General de la Granja Escuela	24	10	56	9,64	114	9,88	33	9,39

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE GRANJA ESCUELA PARA ALUMNADO DE PRIMARIA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE “ALUMNADO DE PRIMARIA” DE GRANJA ESCUELA

	2013		2014		2015		2016	
	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA	N	MEDIA
Entrada a la Granja Escuela	881	9,39	881	9,66	795	9,63	100	9,47
Cuarto de Baño	862	3,06	662	8,40	670	8,03	89	7,60
Limpieza de toda la Granja Escuela	876	9,12	874	9,40	786	9,43	99	9,09
Charla sobre Educación Ambiental	876	9,26	864	9,63	788	9,63	100	9,73
Material que entrega la Granja durante la Visita	874	8,69	851	9,49	785	9,73	99	9,36
Los Profesores me han tratado bien	876	9,81	879	9,84	785	9,77	100	9,87
¿Te gusta la Granja Escuela?	877	9,80	878	9,86	789	9,87	100	9,63

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL COLECTIVO DE LA GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE “ALUMNADO DE PRIMARIA” 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%
	CONF.	57,7%	8,0%	3,8%					7,7%	0,0%	26,9%	3,8%	16,0%
	SATISF.	0,0%	92,0%	96,2%					92,3%	100,0%	73,1%	96,2%	84,0%
	CONF. TOTAL	57,7%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%
	CONF.	14,3%	0,0%	0,0%	5,3%	10,5%	47,4%	15,8%	15,8%	21,1%	22,2%	5,3%	21,1%
	SATISF.	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	100,0%	94,7%	100,0%	100,0%	73,7%	100,0%	94,7%	94,7%	100,0%	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%
	CONF.	24,5%	20,0%	28,2%	18,6%	23,7%	26,7%	29,9%	27,1%	33,3%	29,9%	27,1%	33,3%
	SATISF.	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%



CIUDAD AUTÓNOMA



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%
	CONF.	29,2%	12,5%	8,7%	12,5%	16,7%	8,3%	16,7%	12,5%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%
	SATISF.	66,7%	87,5%	91,3%	87,5%	79,2%	83,3%	83,3%	75,0%	87,5%	91,7%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	95,9%	100,0%	100,0%	100,0%	95,9%	91,6%	100,0%	87,5%	91,7%	95,9%	100,0%	100,0%
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%
	CONF.	5,3%	31,6%	12,7%	12,3%	10,9%	19,3%	15,8%	19,3%	5,4%	12,5%	8,9%	10,7%
	SATISF.	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%	100,0%
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%
	CONF.	3,5%	12,3%	2,7%	15,2%	9,7%	8,0%	3,5%	4,4%	3,6%	5,3%	3,5%	3,5%
	SATISF.	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%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2016	INSATISF.	6.5%	3.1%	0%	3.3%	3.2%	0%	0%	9.7%	0%	0%	0%	0%
	CONF.	6.5%	34.4%	16.1%	23.3%	12.9%	16.7%	12.5%	12.9%	9.4%	26.7%	3.1%	18.2%
	SATISF.	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%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO IV

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL COLECTIVO DE LA GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN “COLECTIVO” 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 el 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%
	CONF.	57,7%	8,0%	3,8%					7,7%	0,0%	26,9%	3,8%	16,0%
	SATISF.	0,0%	92,0%	96,2%					92,3%	100,0%	73,1%	96,2%	84,0%
	CONF. TOTAL	57,7%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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%
	CONF.	14,3%	0,0%	0,0%	5,3%	10,5%	47,4%	15,8%	15,8%	21,1%	22,2%	5,3%	21,1%
	SATISF.	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	100,0%	94,7%	100,0%	100,0%	73,7%	100,0%	94,7%	94,7%	100,0%	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%
	CONF.	24,5%	20,0%	28,2%	18,6%	23,7%	26,7%	29,9%	27,1%	33,3%	29,9%	27,1%	33,3%
	SATISF.	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%
	CONF.	29,2%	12,5%	8,7%	12,5%	16,7%	8,3%	16,7%	12,5%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%
	SATISF.	66,7%	87,5%	91,3%	87,5%	79,2%	83,3%	83,3%	75,0%	87,5%	91,7%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	95,9%	100,0%	100,0%	100,0%	95,9%	91,6%	100,0%	87,5%	91,7%	95,9%	100,0%	100,0%
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%
	CONF.	5,3%	31,6%	12,7%	12,3%	10,9%	19,3%	15,8%	19,3%	5,4%	12,5%	8,9%	10,7%
	SATISF.	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%	100,0%
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%
	CONF.	3,5%	12,3%	2,7%	15,2%	9,7%	8,0%	3,5%	4,4%	3,6%	5,3%	3,5%	3,5%
	SATISF.	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%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2016	INSATISF.	6.5%	3.1%	0%	3.3%	3.2%	0%	0%	9.7%	0%	0%	0%	0%
	CONF.	6.5%	34.4%	16.1%	23.3%	12.9%	16.7%	12.5%	12.9%	9.4%	26.7%	3.1%	18.2%
	SATISF.	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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO IV

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO DE PRIMARIA DE LA GRANJA ESCUELA “GLORIA FUERTES” CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN “ALUMNADO DE PRIMARIA” DE 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%	16.9%	4%	2%	2%	0%	2%	2%	3%
	CONFORME	14%	38.2%	19.2%	4%	15.2%	4%	7%	4.1%	19%
	SATISFECHOS	85%	44.9%	76.8%	94%	82.8%	96%	91%	93.9%	78%
	CONF. TOTAL	99%	83.1%	96%	98%	98%	100%	98%	98%	97%

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.