

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 (ALUMNADO DE PRIMARIA)

2017

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 ESCUELA GLORIA FUERTES-ALUMNADO DE PRIMARIA (2017)** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 304 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 ESCUELA GLORIA FUERTES-ALUMNADO DE PRIMARIA** con un valor de **2,92** sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Entrada a la Granja Escuela	304	2,90
Cuarto de Baño	211	2,57
Limpieza de toda la Granja Escuela	303	2,86
Charla sobre Educación Ambiental	298	2,86
Material que entrega la Granja durante la Visita	302	2,88
Los Profesores me han tratado bien	302	2,94
¿Me gusta la Granja Escuela?	303	2,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Entrada a la Granja Escuela	91,8	1	7,2	99
Cuarto de Baño	67,3	9,5	23,2	90,5
Limpieza de toda la Granja Escuela	89,4	3	7,6	97
Charla sobre Educación Ambiental	90,6	3,7	5,7	96,3
Material que entrega la Granja durante la Visita	90,1	1,7	8,3	98,4
Los Profesores me han tratado bien	94,4	0,3	5,3	99,7
¿Me gusta la Granja Escuela?	93,4	0,7	5,9	99,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### ¿Visitas por primera vez la granja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	74	24,3	24,6	24,6
	No	227	74,7	75,4	100,0
	Total	301	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		304	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Niño	157	51,6	52,3	52,3
	Niña	143	47,0	47,7	100,0
	Total	300	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		304	100,0		

#### Entrada a la Granja Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,0	1,0	1,0
	Regular	22	7,2	7,2	8,2
	Bien	279	91,8	91,8	100,0
	Total	304	100,0	100,0	

#### Cuarto de Baño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	20	6,6	9,5	9,5
	Regular	49	16,1	23,2	32,7
	Bien	142	46,7	67,3	100,0
	Total	211	69,4	100,0	
Perdidos	Sistema	93	30,6		
Total		304	100,0		



**Limpieza de toda la Granja Escuela**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	3,0	3,0	3,0
	Regular	23	7,6	7,6	10,6
	Bien	271	89,1	89,4	100,0
	Total	303	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		304	100,0		

**Charla sobre Educación Ambiental**

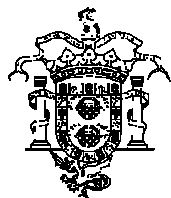
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	11	3,6	3,7	3,7
	Regular	17	5,6	5,7	9,4
	Bien	270	88,8	90,6	100,0
	Total	298	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		304	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,7	1,7
	Regular	25	8,2	8,3	9,9
	Bien	272	89,5	90,1	100,0
	Total	302	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		304	100,0		

**Los Profesores me han tratado bien**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	16	5,3	5,3	5,6
	Bien	285	93,8	94,4	100,0
	Total	302	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		304	100,0		



**¿Me gusta la Granja Escuela?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	18	5,9	5,9	6,6
	Bien	283	93,1	93,4	100,0
	Total	303	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		304	100,0		

**¿Qué opinas sobre los animales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	18	5,9	6,0	6,7
	Bien	279	91,8	93,3	100,0
	Total	299	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		304	100,0		

**¿Qué opinas sobre las plantas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,6	1,7	1,7
	Regular	19	6,3	6,3	8,0
	Bien	276	90,8	92,0	100,0
	Total	300	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		304	100,0		

**¿Es importante tener la Granja Escuela en nuestra ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	300	98,7	98,7	98,7
	No	4	1,3	1,3	100,0
	Total	304	100,0	100,0	



**¿Repetirías la experiencia de hoy?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	290	95,4	97,3	97,3
	No	8	2,6	2,7	100,0
	Total	298	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		304	100,0		

**¿Te gustaría venir a la Granja Escuela en Compañía de tus padres?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	291	95,7	96,4	96,4
	No	11	3,6	3,6	100,0
	Total	302	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		304	100,0		

**¿Con qué has disfrutado más?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Animales	248	81,6	83,8	83,8
	Plantas	48	15,8	16,2	100,0
	Total	296	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	2,6		
Total		304	100,0		

**¿Crees que le falta algo a la Granja Escuela?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	111	36,5	37,2	37,2
	No	187	61,5	62,8	100,0
	Total	298	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		304	100,0		