

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CURSOS RED FORMA 2012
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 usuarios/ ciudadanos del PROGRAMA **RED FORMA** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla comprendida entre los 16 y 30 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante todo el ejercicio 2012.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 142 encuestas en total desglosadas en 24 encuestas recogidas en cursos online y 118 encuestas de cursos presenciales.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	4	2,8	3,2
	Carretera Hidum	4	2,8	3,2
	Centro	8	5,6	6,5
	Las Palmeras - Hernán Cortés	3	2,1	2,4
	Carretera Farhana - Constitución	6	4,2	4,8
	La Libertad	10	7,0	8,1
	Victoria	6	4,2	4,8
	Real	26	18,3	21,0
	Batería Jota	4	2,8	3,2
	Cabrerizas	8	5,6	6,5
	Isaac Peral - Tesorillo	5	3,5	4,0
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	6	4,2	4,8
	Hipódromo - Industrial	21	14,8	16,9
	Alfonso XIII	8	5,6	6,5
	El Príncipe	1	,7	,8
Ataque Seco	2	1,4	1,6	
El Pueblo	2	1,4	1,6	
Total		124	87,3	100,0
Perdidos	Sistema	18	12,7	
Total		142	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Hombre	46	32,4	32,6
	Mujer	95	66,9	67,4
	Total	141	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	,7	
Total		142	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LOS CURSOS DE RED FORMA con un valor de 8,85 sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos de RED FORMA 2012

2012	N	MEDIA (*)
El curso ha alcanzado sus objetivos	139	9,02
Organización del curso	138	8,82
Duración del curso	139	7,42
Calidad, en general, del curso que ha realizado	138	8,85

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10. Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos acumulativos de RED FORMA (online)

2012	N	MEDIA (*)
[El curso ha alcanzado sus objetivos]	21	6,96
[Organización del curso]	21	7,04
[Duración del curso]	21	7,34
[Documentación entregada por el Formador]	20	6,7
[Utilidad de la documentación entregada por el formador]	20	7,1
[Disponibilidad del Formador]	19	7,26
[Descarga de la documentación]	21	7,24
[Enviar un documento al Formador]	21	7,62
[Seguimiento de su trabajo]	21	7,34
[CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO]	21	6,86

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Estadísticos descriptivos acumulativos de RED FORMA (presencial) 2012

	N	MEDIA (*)
El curso ha alcanzado sus objetivos	118	9,38
Organización del curso	117	9,14
Duración del curso	118	7,44
Material Didáctico	117	8,54
Calidad, en general, del curso que ha realizado	117	9,21
Claridad expositiva del formador	118	9,32
Dominio de conocimientos del formador	118	9,61
Utilidad de los materiales entregados por el formador	118	9,22
Consecución de objetivos por parte del formador	116	9,37
Accesibilidad a las instalaciones	117	8,68
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc)	118	8,22

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2012			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	87,1	4,3	8,6	95,7
Organización del curso	87	5,8	7,2	94,2
Duración del curso	59,7	18,7	21,6	81,4
Calidad, en general, del curso que ha realizado	84,8	4,3	10,9	95,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.