

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
CURSOREDFORMA 2015:**

“HABILIDADES PARA HABLAR EN PÚBLICO”

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 del CURSO: **HABILIDADES PARA HABLAR EN PÚBLICO 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 10 encuestas.
- **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 válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	10,0	14,3	14,3
	Barrio Hernán Cortés	1	10,0	14,3	28,6
	Barrio del Real	2	20,0	28,6	57,1
	Barrio Hipódromo	2	20,0	28,6	85,7
	Barrio Héroe de España	1	10,0	14,3	100,0
	Total		7	70,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	30,0		
Total		10	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	4	40,0	40,0	40,0
	Mujer	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	2	20,0	20,0	20,0
	21	1	10,0	10,0	30,0
	26	1	10,0	10,0	40,0
	27	1	10,0	10,0	50,0
	35	1	10,0	10,0	60,0
	37	1	10,0	10,0	70,0
	44	1	10,0	10,0	80,0
	48	1	10,0	10,0	90,0
	49	1	10,0	10,0	100,0
	Total		10	100,0	100,0



3. 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 DEL CURSO: HABILIDADES PARA HABLAR EN PÚBLICO** con un valor de **8,66** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
El curso ha alcanzado sus objetivos	10	8,2
Organización del curso	10	8,6
Duración del curso	10	6,8
Material Didáctico	10	7,8
Calidad, en general, del curso que ha realizado	9	8,66
Claridad expositiva del formador	10	9,2
Dominio de conocimientos del formador	10	9,2
Utilidad de los materiales entregados por el formador	10	8,4
Consecución de objetivos por parte del formador	9	8,66

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	80	0	20	100
Organización del curso	90	0	10	100
Duración del curso	50	30	20	70
Material Didáctico	80	10	10	90
Calidad, en general, del curso que ha realizado	88,9	0	11,1	100
Claridad expositiva del formador	100	0	0	100
Dominio de conocimientos del formador	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	80	0	20	100
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100

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.