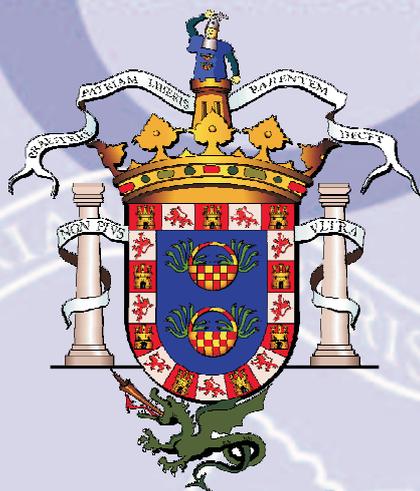


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA  
ACCIÓN FORMATIVA PRESENCIAL:  
CURSO LENGUA TAMAZIGHT (2º SEMESTRE 2018)  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN  
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 acción formativa presencial: LENGUA TAMAZIGHT** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 2º semestre del ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 4 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 la acción formativa presencial: LENGUA TAMAZIGHT** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	4	5,00
Organización de la acción formativa	4	5,00
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	4	3,75
Duración de la acción formativa	4	4,75
Material didáctico	4	5
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	4	5
Claridad expositiva del Formador/a	4	5
Dominio de conocimientos del Formador	4	5
Utilidad de los materiales entregados por el formador	4	5
Consecución de objetivos por parte del formador	4	5
Accesibilidad de las instalaciones	4	4,25
Recursos para la realización del curso realizado	4	4,25
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	4	4,50
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	4	4,75

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización de la acción formativa	100	0	0	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	50	0	50	100
Duración de la acción formativa	100	0	0	100
Material didáctico	100	0	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Claridad expositiva del Formador/a	100	0	0	100
Dominio de conocimientos del Formador	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	100	0	0	100
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad de las instalaciones	75	0	25	100
Recursos para la realización del curso realizado	100	0	0	100
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	100	0	0	100
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	100	0	0	100

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

#### SEXO:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	2	50,0	50,0	50,0
Hombre	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

#### EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

#### ORGANIZACIÓN DEL CURSO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

#### ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	50,0	50,0	50,0
Bien	1	25,0	25,0	75,0
Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

#### DURACIÓN DEL CURSO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	25,0	25,0	25,0
Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

#### MATERIAL DIDÁCTICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	4	100,0	100,0	100,0



**CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	100,0	100,0	100,0

**ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	25,0	25,0	25,0
	Bien	1	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES,...)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	75,0	75,0	75,0
	Muy bien	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	



**VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	