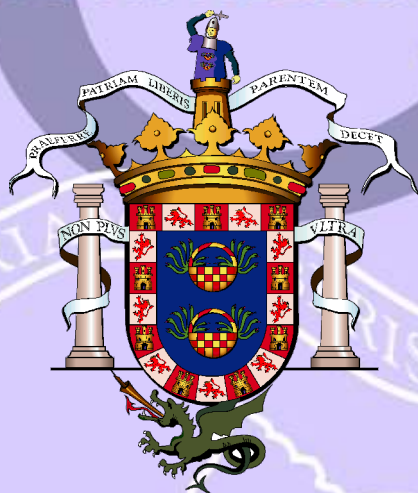


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CURSOS DEL ÁREA DE LA MUJER  
(COMPETENCIAS CLAVES EN MATEMÁTICAS Y LENGUA) 2019  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD  
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 el **CURSO PARA MUJERES (COMPETENCIAS CLAVES EN MATEMÁTICAS Y LENGUA) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** a la población en general.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 12 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 DEL CURSO COMPETENCIAS CLAVES EN MATEMÁTICAS Y LENGUA** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	12	5
Organización del curso	12	4,67
Duración del curso	12	4,50
Material Didáctico	12	4,92
Calidad, en general, del curso que ha realizado	12	5
Claridad expositiva del formador	11	5
Dominio de conocimientos del formador	11	5
Utilidad de los materiales entregados por el formador	11	5
Consecución de objetivos por parte del formador	11	5
Accesibilidad a las instalaciones	11	4,82
Recursos para la realización del curso	11	5,00
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	11	4,55

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
El curso ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización del curso	100	0	0	100
Duración del curso	100	0	0	100
Material Didáctico	100	0	0	100
Calidad, en general, del curso que ha realizado	100	0	0	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	100	0	0	100

<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.



Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Recursos para la realización del curso	100	0	0	100
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	90.9	9.1	0	90.9

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### El curso ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

#### Organización del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	4	33,3	33,3	33,3
Muy bien	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

#### Duración del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	6	50,0	50,0	50,0
Muy bien	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

#### Material Didáctico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	8,3	8,3	8,3
Muy bien	11	91,7	91,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	



### Calidad, en general, del curso que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	100,0	100,0	100,0

### Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

### Dominio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

### Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

### Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	16,7	18,2	18,2
	Muy bien	9	75,0	81,8	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

### Recursos para la realización del curso (Pizarras, ordenadores,...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	11	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

### Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	9,1	9,1
	Bien	2	16,7	18,2	27,3
	Muy bien	8	66,7	72,7	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		