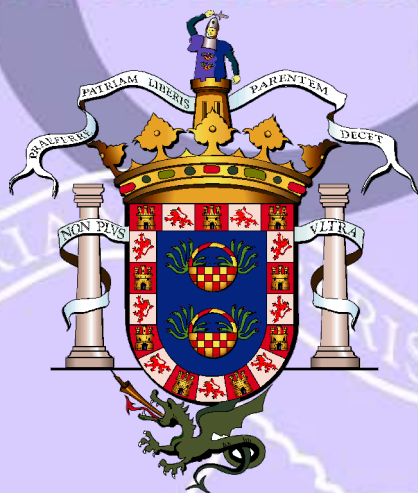


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CURSO DE FORMACIÓN DE HABLA INGLESA (B1) 2019
CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
MENOR Y FAMILIA
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 “HABLA INGLESA CERTIFICADO B1” 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia, Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 29 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** sobre **CURSO HABLA INGLESA CERTIFICADO B1** con un valor de **4,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el transporte-barco	29	4,13
Valore el transporte-bus	29	4,20
Valore el alojamiento	29	2,44
Valore el trato personal de los monitores	29	4,51
Valore las comidas	27	4,33
Valore el Nivel de Calidad en General del curso	29	4,72
Objetivos del curso	29	4,93
Valoración de las prácticas del curso	29	4,65
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	29	4,72
Accesibilidad a las instalaciones	29	4,10
Material para la realización del curso	29	3,82
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	29	4,62

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore el transporte-barco	79.3	0	20.7	100
Valore el transporte-bus	79.4	3.4	17.2	96.6
Valore el alojamiento	17.3	51.7	31	48.3
Valore el trato personal de los monitores	93.1	0	6.9	100
Valore las comidas	88.9	3.7	7.4	96.3
Valore el Nivel de Calidad en General del Curso	96.6	0	3.4	100
Objetivos del curso	100	0	0	100
Valoración de las prácticas del curso	89.7	3.4	6.9	96.6
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	93.1	0	6.9	100
Accesibilidad a las instalaciones	72.5	10.3	17.2	89.7
Material para la realización del curso	62.1	10.3	27.6	89.7



Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	89.7	0	10.3	100
---	------	---	------	-----

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	17	58,6	65,4	65,4
	Hombre	9	31,0	34,6	100,0
	Total	26	89,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	10,3		
Total		29	100,0		

El curso ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,7	20,7	20,7
	Bien	13	44,8	44,8	65,5
	Muy bien	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	5	17,2	17,2	20,7
	Bien	9	31,0	31,0	51,7
	Muy bien	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	31,0	31,0	31,0
	Mal	6	20,7	20,7	51,7
	Regular	9	31,0	31,0	82,8
	Bien	2	6,9	6,9	89,7
	Muy bien	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Material didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,9	6,9	6,9
	Bien	10	34,5	34,5	41,4
	Muy bien	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Calidad, en general, del curso que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,7	3,7
	Regular	2	6,9	7,4	11,1
	Bien	11	37,9	40,7	51,9
	Muy bien	13	44,8	48,1	100,0
	Total	27	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,9		
Total		29	100,0		

Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,4	3,4	3,4
	Bien	6	20,7	20,7	24,1
	Muy bien	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



Dominio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	3	10,3	10,3	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,9	6,9	6,9
	Bien	4	13,8	13,8	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	10,3	10,3	10,3
	Regular	5	17,2	17,2	27,6
	Bien	7	24,1	24,1	51,7
	Muy bien	14	48,3	48,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Mal	2	6,9	6,9	10,3
	Regular	8	27,6	27,6	37,9
	Bien	8	27,6	27,6	65,5
	Muy bien	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,3	10,3	10,3
	Bien	5	17,2	17,2	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	