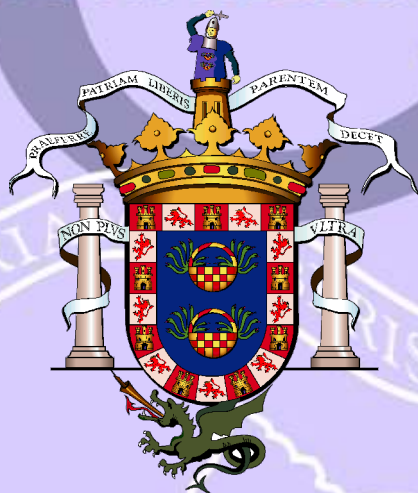


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 DEL ÁREA DE LA MUJER( ALFABETIZACIÓN DIGITAL ) 2019  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, 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 (ALFABETIZACIÓN DIGITAL) 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:** 15 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 ALFABETIZACIÓN DIGITAL** con un valor de **4,47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	15	4,33
Organización del curso	15	4,27
Duración del curso	15	4,47
Material Didáctico	15	4,40
Calidad, en general, del curso que ha realizado	15	4,47
Claridad expositiva del formador	15	4,73
Dominio de conocimientos del formador	15	4,80
Utilidad de los materiales entregados por el formador	15	4,60
Consecución de objetivos por parte del formador	15	4,67
Accesibilidad a las instalaciones	15	3,93
Recursos para la realización del curso	15	4,33
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	15	4,80

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	86.7	0	13.3	100
Organización del curso	86.7	0	13.3	100
Duración del curso	86.7	0	13.3	100
Material Didáctico	93.3	0	6.7	100
Calidad, en general, del curso que ha realizado	86.7	0	13.3	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
Consecución de objetivos por parte del	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.



formador				
Accesibilidad a las instalaciones	73.3	6.7	20	93.3
Recursos para la realización del curso	86.7	0	13.3	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	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	6	40,0	40,0	53,3
	Muy bien	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	7	46,7	46,7	60,0
	Muy bien	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	4	26,7	26,7	40,0
	Muy bien	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



### Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	7	46,7	46,7	53,3
	Muy bien	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	4	26,7	26,7	40,0
	Muy bien	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	26,7	26,7	26,7
	Muy bien	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### Domínio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



### Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	3	20,0	20,0	26,7
	Bien	7	46,7	46,7	73,3
	Muy bien	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	6	40,0	40,0	53,3
	Muy bien	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	