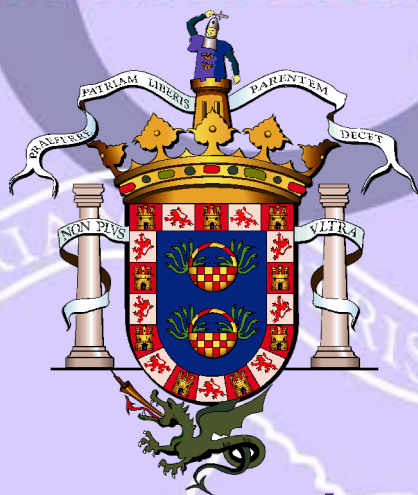


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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
(ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD) 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 los **CURSO PARA MUJERES (ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD) 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 DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD** con un valor de **4,78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	11	4,82
Organización del curso	11	4,45
Duración del curso	10	4,70
Material Didáctico	9	1,89
Calidad, en general, del curso que ha realizado	9	4,78
Claridad expositiva del formador	11	5,00
Dominio de conocimientos del formador	11	4,36
Utilidad de los materiales entregados por el formador	10	4,00
Consecución de objetivos por parte del formador	10	4,90
Accesibilidad a las instalaciones	11	4,00
Recursos para la realización del curso	11	3,91
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	11	4,45

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	90.9	0	9.1	100
Organización del curso	81.8	0	18.2	100
Duración del curso	100	0	0	100
Material Didáctico	11	66.8	22.2	33.2
Calidad, en general, del curso que ha realizado	100	0	0	100
Claridad expositiva del formador	100	0	0	100

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.



Dominio de conocimientos del formador	72.7	0	27.3	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	70	20	10	80
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones	81.8	0	18.2	100
Recursos para la realización del curso	54.5	9.1	36.4	90.9
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	1	8,3	9,1	9,1
	Muy bien	10	83,3	90,9	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	16,7	18,2	18,2
	Bien	2	16,7	18,2	36,4
	Muy bien	7	58,3	63,6	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	25,0	30,0	30,0
	Muy bien	7	58,3	70,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		



Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	41,7	55,6	55,6
	Mal	1	8,3	11,1	66,7
	Regular	2	16,7	22,2	88,9
	Bien	1	8,3	11,1	100,0
	Total	9	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	25,0		
Total		12	100,0		

Calidad, en general, del curso que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	16,7	22,2	22,2
	Muy bien	7	58,3	77,8	100,0
	Total	9	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	25,0		
Total		12	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	Regular	3	25,0	27,3	27,3
	Bien	1	8,3	9,1	36,4
	Muy bien	7	58,3	63,6	100,0
	Total	11	91,7	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 mal	2	16,7	20,0	20,0
	Regular	1	8,3	10,0	30,0
	Muy bien	7	58,3	70,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	8,3	10,0	10,0
	Muy bien	9	75,0	90,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	16,7	18,2	18,2
	Bien	3	25,0	27,3	45,5
	Muy bien	6	50,0	54,5	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 mal	1	8,3	9,1	9,1
	Regular	4	33,3	36,4	45,5
	Muy bien	6	50,0	54,5	100,0
	Total	11	91,7	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	Muy 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		