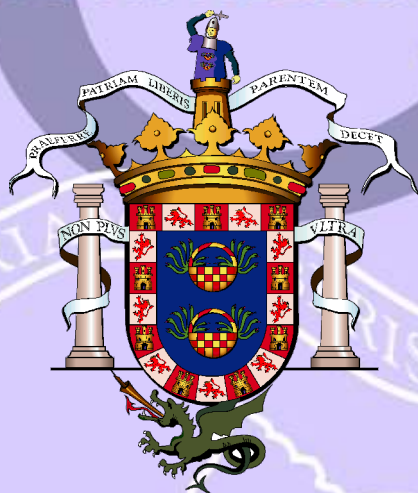


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (DATOS GLOBALES) 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 **CURSOS PARA MUJERES (DATOS GLOBALES) 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:** 54 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 LOS CURSOS PARA MUJERE** con un valor de **4,80** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	52	4,77
Organización del curso	52	4,54
Duración del curso	51	4,67
Material Didáctico	50	4,10
Calidad, en general, del curso que ha realizado	50	4,80
Claridad expositiva del formador	51	4,92
Dominio de conocimientos del formador	51	4,80
Utilidad de los materiales entregados por el formador	50	4,68
Consecución de objetivos por parte del formador	50	4,88
Accesibilidad a las instalaciones	51	4,43
Recursos para la realización del curso	51	4,57
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	51	4,73

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	94.2	0	5.8	100
Organización del curso	92.3	0	7.7	100
Duración del curso	96.1	0	3.9	100
Material Didáctico	82	12	6	88
Calidad, en general, del curso que ha realizado	96	0	4	100
Claridad expositiva del formador	100	0	0	100
Dominio de conocimientos del formador	94.1	0	5.9	100
Utilidad de los materiales entregados por el	94	4	2	96

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.



formador				
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones	88.2	5.9	5.9	94.1
Recursos para la realización del curso	86.2	2	11.8	98
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	96.1	3.9	0	96.1

3. TABLA DE FRECUENCIA

El curso ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,6	5,8	5,8
	Bien	6	11,1	11,5	17,3
	Muy bien	43	79,6	82,7	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,4	7,7	7,7
	Bien	16	29,6	30,8	38,5
	Muy bien	32	59,3	61,5	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,7	3,9	3,9
	Bien	13	24,1	25,5	29,4
	Muy bien	36	66,7	70,6	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		



Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	9,3	10,0	10,0
	Mal	1	1,9	2,0	12,0
	Regular	3	5,6	6,0	18,0
	Bien	16	29,6	32,0	50,0
	Muy bien	25	46,3	50,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		

Calidad, en general, del curso que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,7	4,0	4,0
	Bien	6	11,1	12,0	16,0
	Muy bien	42	77,8	84,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		

Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	7,4	7,8	7,8
	Muy bien	47	87,0	92,2	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		

Dominio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,6	5,9	5,9
	Bien	4	7,4	7,8	13,7
	Muy bien	44	81,5	86,3	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		



Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	4,0	4,0
	Regular	1	1,9	2,0	6,0
	Bien	6	11,1	12,0	18,0
	Muy bien	41	75,9	82,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		

Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	11,1	12,0	12,0
	Muy bien	44	81,5	88,0	100,0
	Total	50	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,4		
Total		54	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	3,9	3,9
	Mal	1	1,9	2,0	5,9
	Regular	3	5,6	5,9	11,8
	Bien	12	22,2	23,5	35,3
	Muy bien	33	61,1	64,7	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Regular	6	11,1	11,8	13,7
	Bien	6	11,1	11,8	25,5
	Muy bien	38	70,4	74,5	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		



Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Mal	1	1,9	2,0	3,9
	Bien	7	13,0	13,7	17,6
	Muy bien	42	77,8	82,4	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		