

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 (MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS) 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 (MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS) 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:** 14 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 PARA MUJERES DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	14	5
Organización del curso	14	4,79
Duración del curso	14	5
Material Didáctico	14	4,50
Calidad, en general, del curso que ha realizado	14	5
Claridad expositiva del formador	14	5
Dominio de conocimientos del formador	14	5
Utilidad de los materiales entregados por el formador	14	5
Consecución de objetivos por parte del formador	14	5
Accesibilidad a las instalaciones	14	5
Recursos para la realización del curso	14	5
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	14	5

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
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

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	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	100	0	0	100
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	100	0	0	100

3. TABLA DE FRECUENCIA

El curso ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	21,4	21,4	21,4
	Muy bien	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Calidad, en general, del curso que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Domínio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	100,0	100,0	100,0



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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	14	100,0	100,0	100,0

Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	14	100,0	100,0	100,0