

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
CURSOREDFORMA 2015:**

“RESTAURACIÓN DE MUEBLES”

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 del CURSO: **RESTAURACIÓN DE MUEBLES 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 10 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio de los Pinares	1	10,0	16,7	16,7
	Barrio Isaac Peral	5	50,0	83,3	100,0
	Total	6	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	40,0		
	Total	10	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	5	50,0	50,0	50,0
	Mujer	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	30,0	30,0	30,0
	17	1	10,0	10,0	40,0
	18	1	10,0	10,0	50,0
	25	1	10,0	10,0	60,0
	38	1	10,0	10,0	70,0
	39	1	10,0	10,0	80,0
	55	1	10,0	10,0	90,0
	57	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	



3. 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 RESTAURACIÓN DE MUEBLES** con un valor de **9,2** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
El curso ha alcanzado sus objetivos	10	6,8
Organización del curso	9	7,55
Duración del curso	10	5,6
Material Didáctico	10	6,2
Calidad, en general, del curso que ha realizado	10	7,2
Claridad expositiva del formador	10	9,2
Dominio de conocimientos del formador	10	9,4
Utilidad de los materiales entregados por el formador	10	8,2
Consecución de objetivos por parte del formador	10	9
Accesibilidad a las instalaciones	10	9,2
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc...)	10	6,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	50	30	20	70
Organización del curso	66,6	11,1	22,2	88,8
Duración del curso	30	50	20	50
Material Didáctico	40	40	20	60
Calidad, en general, del curso que ha realizado	60	10	30	90
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	80	20	0	80
Consecución de objetivos por parte del formador	90	0	10	100
Accesibilidad a las instalaciones	90	0	10	100
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc...)	60	30	10	70

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.