

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
CURSO RED FORMA 2015:
“CERTIFICADO EUROPEO DE COMPETENCIA EMPRESARIAL
Y EMPRENDIMIENTO. EBCL. NIVEL A”
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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: **CERTIFICADO EUROPEO DE COMPETENCIA EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO. EBCL 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:** 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. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Hipódromo	1	7,1	7,7	7,7
	Barrio Héroes de España	12	85,7	92,3	100,0
	Total	13	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	7,1		
Total		14	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	7	50,0	50,0	50,0
	Mujer	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	7,1	7,1	7,1
	20	2	14,3	14,3	21,4
	21	4	28,6	28,6	50,0
	22	2	14,3	14,3	64,3
	23	1	7,1	7,1	71,4
	27	1	7,1	7,1	78,6
	28	2	14,3	14,3	92,9
	37	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	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: CERTIFICADO EUROPEO DE COMPETENCIA EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO. EBCL** con un valor de **8,71** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
El curso ha alcanzado sus objetivos	14	9
Organización del curso	14	8,71
Duración del curso	14	8
Material Didáctico	14	6,85
Calidad, en general, del curso que ha realizado	14	8,71
Claridad expositiva del formador	14	9,57
Dominio de conocimientos del formador	14	9,28
Utilidad de los materiales entregados por el formador	14	8,57
Consecución de objetivos por parte del formador	14	9,28

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	92,9	0	7,1	100
Organización del curso	78,6	0	21,4	100
Duración del curso	78,6	7,1	14,3	92,9
Material Didáctico	64,3	28,5	7,2	71,4
Calidad, en general, del curso que ha realizado	92,9	0	7,1	100
Claridad expositiva del formador	100	0	0	100
Dominio de conocimientos del formador	92,9	0	7,1	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	85,7	14,3	0	85,7
Consecución de objetivos por parte del formador	92,9	0	7,1	100

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.