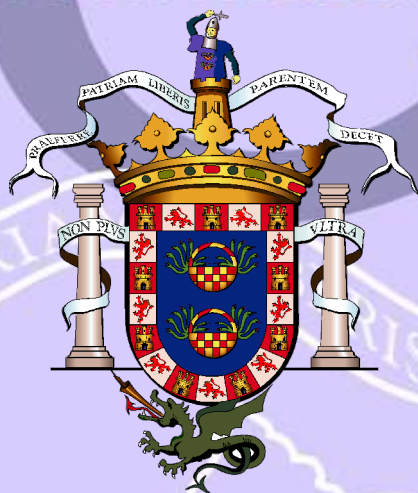


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
CURSO DE SIERRA CAZORLA 2019**

**CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
MENOR Y FAMILIA
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 “SIERRA CAZORLA” 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia, Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 11 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** sobre **CURSO “SIERRA CAZORLA”** con un valor de **4,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el transporte-barco	11	3,09
Valore el transporte-bus	11	4,63
Valore el alojamiento	11	4,90
Valore el trato personal de los monitores	11	4,90
Valore las comidas	11	4,72
Valore el Nivel de Calidad en General del "Curso de Sierra Cazorla"	11	4,72
Objetivos del curso	11	4,36
Valoración de las prácticas del curso	11	4,72
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	11	3,81
Accesibilidad a las instalaciones	11	4,45
Material para la realización del curso	11	4,64
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	11	4,72

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore el transporte-barco	45.5	36.4	18.2	63.7
Valore el transporte-bus	90.9	0	9.1	100
Valore el alojamiento	100	0	0	100
Valore el trato personal de los monitores	100	0	0	100
Valore las comidas	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad en General del "Curso de Sierra Cazorla"	90.9	0	9.1	100
Objetivos del curso	91	0	9	100
Valoración de las prácticas del curso	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	63.7	18.2	18.1	81.8
Accesibilidad a las instalaciones	81.8	9.1	9.1	90.9
Material para la realización del curso	90.9	9.1	0	90.9
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	90.9	9.1	0	90.9



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	6	54,5	54,5	54,5
	Hombre	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valore el transporte-barco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	18,2	18,2	18,2
	Mal	2	18,2	18,2	36,4
	Regular	2	18,2	18,2	54,5
	Bien	3	27,3	27,3	81,8
	Muy bien	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valore el transporte-bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	2	18,2	18,2	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valore el alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	9,1	9,1	9,1
	Muy bien	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valore el trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	9,1	9,1	9,1
	Muy bien	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



Valore las comidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	27,3	27,3	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad en General del "Curso de Sierra Cazorla"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	1	9,1	9,1	18,2
	Muy bien	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Objetivos del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	5	45,5	45,5	54,5
	Muy bien	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Valoración de las prácticas del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	27,3	27,3	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Utilidad de los materiales entregados durante el curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	9,1	9,1	9,1
	Mal	1	9,1	9,1	18,2
	Regular	2	18,2	18,2	36,4
	Bien	2	18,2	18,2	54,5
	Muy bien	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	9,1	9,1	9,1
	Regular	1	9,1	9,1	18,2
	Bien	1	9,1	9,1	27,3
	Muy bien	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Material para la realización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	1	9,1	9,1	18,2
	Muy bien	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	9,1	9,1	9,1
	Muy bien	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	