

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 CONJUNTO A POLICÍA Y BOMBEROS 2019  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
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 ESPECÍFICO BOMBEROS-POLICÍAS LOCALES 2019** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana 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:** 9 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 ESPECÍFICO BOMBEROS-POLICÍAS** con un valor de **4** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	8	4,13
Organización técnico del curso	8	3,88
Duración del curso	8	4,00
Claridad expositiva del formador	8	3,88
Dominio de conocimientos del formador	8	3,88
Utilidad de los materiales entregados por el formador	8	3,75
Accesibilidad a las instalaciones	8	4,38
Recursos para la realización del curso realizado	8	3,88
Nivel de calidad general del curso de formación	9	4,00

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

VALORACIÓN	2019			CONFORMIDAD TOTAL
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	
El curso ha alcanzado sus objetivos	87.5	0	12.5	100
Organización técnico del curso	75	12.5	12.5	87.5
Duración del curso	75	12.5	12.5	87.5
Claridad expositiva del formador	75	0	25	100
Dominio de conocimientos del formador	75	12.5	12.5	87.5
Utilidad de los materiales entregados por el formador	62.5	0	37.5	100
Accesibilidad a las instalaciones	87.5	0	12.5	100
Recursos para la realización del curso realizado	75	12.5	12.5	87.5
Nivel de calidad general del curso de formación	77.8	11.1	11.1	88.9



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	9	100,0	100,0	100,0

#### El curso ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	11,1	12,5	12,5
Bien	4	44,4	50,0	62,5
Muy bien	3	33,3	37,5	100,0
Total	8	88,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	11,1		
Total	9	100,0		

#### Organización técnica del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	11,1	12,5	12,5
Regular	1	11,1	12,5	25,0
Bien	4	44,4	50,0	75,0
Muy bien	2	22,2	25,0	100,0
Total	8	88,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	11,1		
Total	9	100,0		

#### Duración del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	11,1	12,5	12,5
Regular	1	11,1	12,5	25,0
Bien	2	22,2	25,0	50,0
Muy bien	4	44,4	50,0	100,0
Total	8	88,9	100,0	
Perdidos Sistema	1	11,1		
Total	9	100,0		



### Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	22,2	25,0	25,0
	Bien	5	55,6	62,5	87,5
	Muy bien	1	11,1	12,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

### Dominio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	12,5	12,5
	Regular	1	11,1	12,5	25,0
	Bien	4	44,4	50,0	75,0
	Muy bien	2	22,2	25,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

### Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	33,3	37,5	37,5
	Bien	4	44,4	50,0	87,5
	Muy bien	1	11,1	12,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	11,1	12,5	12,5
	Bien	3	33,3	37,5	50,0
	Muy bien	4	44,4	50,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		



**Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras. Ordenadores,..)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	12,5	12,5
	Regular	1	11,1	12,5	25,0
	Bien	4	44,4	50,0	75,0
	Muy bien	2	22,2	25,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO DE FORMACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	1	11,1	11,1	22,2
	Bien	4	44,4	44,4	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	