

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: "MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL"
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: **MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 15 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	6,7	8,3	8,3
	Barrio de La Libertad	2	13,3	16,7	25,0
	Barrio Virgen de la Victoria	1	6,7	8,3	33,3
	Barrio de Alfonso XIII	1	6,7	8,3	41,7
	Barrio de Reina Regente	1	6,7	8,3	50,0
	Barrio Industrial	1	6,7	8,3	58,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	2	13,3	16,7	75,0
	Cabrerizas	3	20,0	25,0	100,0
	Total	12	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	20,0		
Total		15	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	1	6,7	6,7	6,7
	Mujer	14	93,3	93,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20	2	13,3	13,3	13,3
	21	1	6,7	6,7	20,0
	22	2	13,3	13,3	33,3
	23	2	13,3	13,3	46,7
	24	2	13,3	13,3	60,0
	25	1	6,7	6,7	66,7
	29	1	6,7	6,7	73,3
	30	1	6,7	6,7	80,0
	31	1	6,7	6,7	86,7
	34	1	6,7	6,7	93,3
	48	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	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 MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL** con un valor de **8,26** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA (DEL 1 AL 10)
El curso ha alcanzado sus objetivos	15	8,13
Organización del curso	15	8,4
Duración del curso	15	7,73
Material Didáctico	15	8,66
Calidad, en general, del curso que ha realizado	15	8,26
Claridad expositiva del formador	15	8,66
Dominio de conocimientos del formador	15	8,53
Utilidad de los materiales entregados por el formador	15	8,53
Consecución de objetivos por parte del formador	15	8,8
Accesibilidad a las instalaciones	15	7,73
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc.)	15	7,73

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	86,7	0	13,3	100
Organización del curso	93,3	0	6,7	100
Duración del curso	66,7	0	33,3	100
Material Didáctico	86,7	0	13,3	100
Calidad, en general, del curso que ha realizado	80	0	20	100
Claridad expositiva del formador	80	0	20	100
Dominio de conocimientos del formador	86,7	0	13,3	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	86,7	0	13,3	100
Consecución de objetivos por parte del formador	86,7	0	13,3	100
Accesibilidad a las instalaciones	66,6	13,3	20	86,6
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores, etc.)	66,7	20	13,3	80

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.