

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  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN  
(1º SEMESTRE 2016)**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
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 **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ACCIONES FORMATIVAS ON LINE Y PRESENCIAL) 1º SEMESTRE 2016** perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante 1º semestre del 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 707 encuestas en total, desagregadas en 675 encuestas de acciones formativas online y 32 encuestas de acciones formativas presencial.
- **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.

### ▪ FORMACIÓN ON LINE:

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 DE LOS CURSOS DE CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE)** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	675	4,41
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	673	4,45
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	675	4,26
Organización de la acción formativa	675	4,30
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	674	4,20
Duración de la acción formativa	675	4,33
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	675	4,47
La presentación de la plataforma es apropiada	675	4,46
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	674	4,32
Documentación aportada por el Formador/a	675	4,32
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	675	4,32
Disponibilidad del Formador/a	675	4,31
El diseño del foro ha sido correcto	675	4,24
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	675	4,43
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	675	4,20

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM	87,3	1,47	11,1	98
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	87,4	1,18	11,29	99
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	83,4	3,4	13,07	96
Organización de la acción formativa	83,5	3,78	12,5	96
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	77,27	4,29	18,3	96
Duración de la acción formativa	85,6	3,17	11,7	97
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	89,1	1,2	9,4	99
La presentación de la plataforma es apropiada	89,5	1,7	8,5	98
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	85,7	3,2	10,9	97
Documentación aportada por el Formador/a	83,7	5,3	10,8	95
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	83,5	5,3	11,1	95
Disponibilidad del Formador/a	83,8	4,2	12,4	96
El diseño del foro ha sido correcto	80	3,4	16,2	96
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	86,9	3,3	9,6	97
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	78,6	6	15,2	94

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



▪ **FORMACIÓN PRESENCIAL:**

**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 DE LOS CURSOS DE CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (PRESENCIAL)** con un valor de 4,42 sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	31	4,45
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	30	4,53
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	31	4,52
Organización de la acción formativa	32	4,38
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	31	4,26
Duración de la acción formativa	31	4,45
Material didáctico	30	4,13
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	31	4,42
Claridad expositiva del formador	32	4,81
Dominios de conocimientos del formador	31	4,90
Utilidad de los materiales entregados por el formador	30	6,20
Consecución de los objetivos por parte del formador	31	4,74
Accesibilidad a las instalaciones	32	4,53
Recursos para la realización. Del curso realizado.	31	3,87
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	30	4,77



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

	1º SEMESTRE 2016			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM	87,0	0	12,9	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	89,6	3,3	6,6	96
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	90,3	3,2	6,4	97
Organización de la acción formativa	78	0	21,8	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	77,3	6,4	16,1	93
Duración de la acción formativa	83,8	3,2	12,9	97
Material didáctico	83,3	13,3	3,3	87
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	<b>87</b>	<b>3,2</b>	<b>9,6</b>	<b>97</b>
Claridad expositiva del formador	96,8	0	3,1	100
Dominios de conocimientos del formador	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	90	3,3	6,6	97
Consecución de los objetivos por parte del formador	96,7	3,2	0	97
Accesibilidad a las instalaciones	84,3	3,1	12,5	97
Recursos para la realización. Del curso realizado.	67,6	22,5	9,6	77
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	93,3	0	6,6	100

Fuente: Dirección General de Administraciones

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.