

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (PRESENCIAL)**

2017

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 **LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 88 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 de LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES** con un valor de **4,16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	69	4,19
Organización del curso	67	4,06
Adecuación del curso al puesto de trabajo	88	4,58
Duración del curso	86	4,58
Material Didáctico	86	4,26
Calidad, En general, del curso que ha realizado	87	4,16
Claridad expositiva del formador	86	4,40
Dominio de conocimientos del formador	87	4,67
Utilidad de los materiales entregados por el formador	86	4,85
Consecución de objetivos por parte del formador	86	4,85
Accesibilidad a las instalaciones	86	4,62
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,...)	86	4,74
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	87	4,57
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	87	4,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	89,8	2,3	8	97,8
Organización del curso	90,7	2,3	7	97,7
Adecuación del curso al puesto de trabajo	76,7	5,8	17,4	94,1
Duración del curso	75,9	9,2	14,9	90,8
Material Didáctico	81,4	4,7	14	95,4
Calidad, En general, del curso que ha realizado	95,4	0	4,6	100
Claridad expositiva del formador	96,5	0	3,5	100
Dominio de conocimientos del formador	97,7	0	2,3	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	93	4,7	2,3	95,3
Consecución de objetivos por parte del formador	95,4	0	4,7	100
Accesibilidad a las instalaciones	89,6	4,6	5,7	95,3
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,...)	85,10	3,4	11,5	96,6
VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA	87,3	2,3	10,3	97,6
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	90,5	0	8,3	98,8

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	42	47,7	49,4	49,4
	Hombre	43	48,9	50,6	100,0
	Total	85	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,4		
Total		88	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,3	2,3	2,3
	Regular	7	8,0	8,0	10,2
	Bien	17	19,3	19,3	29,5
	Muy bien	62	70,5	70,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,3	2,3	2,3
	Regular	6	6,8	7,0	9,3
	Bien	18	20,5	20,9	30,2
	Muy bien	60	68,2	69,8	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		



ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	4	4,5	4,7	5,8
	Regular	15	17,0	17,4	23,3
	Bien	18	20,5	20,9	44,2
	Muy bien	48	54,5	55,8	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,4	3,4	3,4
	Mal	5	5,7	5,7	9,2
	Regular	13	14,8	14,9	24,1
	Bien	20	22,7	23,0	47,1
	Muy bien	46	52,3	52,9	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,2	1,2
	Mal	3	3,4	3,5	4,7
	Regular	12	13,6	14,0	18,6
	Bien	15	17,0	17,4	36,0
	Muy bien	55	62,5	64,0	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		



CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,5	4,6	4,6
	Bien	21	23,9	24,1	28,7
	Muy bien	62	70,5	71,3	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,5	3,5
	Bien	7	8,0	8,1	11,6
	Muy bien	76	86,4	88,4	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,3	2,3	2,3
	Bien	9	10,2	10,5	12,8
	Muy bien	75	85,2	87,2	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		



UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,3	2,3	2,3
	Mal	2	2,3	2,3	4,7
	Regular	2	2,3	2,3	7,0
	Bien	15	17,0	17,4	24,4
	Muy bien	65	73,9	75,6	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,5	4,7	4,7
	Bien	14	15,9	16,3	20,9
	Muy bien	68	77,3	79,1	100,0
	Total	86	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		88	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,3	2,3	2,3
	Mal	2	2,3	2,3	4,6
	Regular	5	5,7	5,7	10,3
	Bien	13	14,8	14,9	25,3
	Muy bien	65	73,9	74,7	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		



**RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS,
ORDENADORES,...)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,4	3,4	3,4
	Regular	10	11,4	11,5	14,9
	Bien	16	18,2	18,4	33,3
	Muy bien	58	65,9	66,7	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		

VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	1	1,1	1,1	2,3
	Regular	9	10,2	10,3	12,6
	Bien	17	19,3	19,5	32,2
	Muy bien	59	67,0	67,8	100,0
	Total	87	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		88	100,0		