

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**

**ACCIONES FORMATIVA PRESENCIAL (1º SEMESTRE 2019)**

**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 (1º SEMESTRE 2019)** 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 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 24 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 **4,67** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	24	4,63
Organización del curso	24	4,79
Adecuación del curso al puesto de trabajo	22	4,32
Duración del curso	24	3,92
Material didáctico	24	4,46
<b>Calidad, en general, del curso que ha realizado</b>	<b>24</b>	<b>4,67</b>
Claridad expositiva del formador	24	4,88
Dominio de conocimientos del formador	24	4,88
Utilidad de los materiales entregados por el formador	24	4,79
Consecución de objetivos por parte del formador	23	4,78
Accesibilidad a las instalaciones	24	4,54
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	24	4,17
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	24	4,5417
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	23	3,52

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
El curso ha alcanzado sus objetivos	91.7	0	8.3	100
Organización del curso	100	0	0	100
Adecuación del curso al puesto de trabajo	86.4	13.6	0	86.4
Duración del curso	70.9	20.8	8.3	79.2
Material didáctico	87.5	0	12.5	100

<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.



Calidad, en general, del curso que ha realizado	95.8	0	4.2	100
Claridad expositiva del formador	100	0	0	100
Dominio de conocimientos del formador	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	95.8	0	4.2	100
Consecución de objetivos por parte del formador	95.7	0	4.3	100
Accesibilidad a las instalaciones	91.7	0	8.3	100
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	75	12.5	12.5	87.5
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	87.5	12.5	0	87.5
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	65.2	34.8	0	65.2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### NOMBRE DEL CURSO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Diseño Gráfico	8	33,3	33,3	33,3
Formador de formadores	8	33,3	33,3	66,7
Lengua de signos	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

#### SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	15	62,5	62,5	62,5
Hombre	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

#### MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO DE CARRERA]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A2	1	4,2	33,3	33,3
C1	2	8,3	66,7	100,0
Total	3	12,5	100,0	
Perdidos Sistema	21	87,5		
Total	24	100,0		



**MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	4,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	95,8		
Total		24	100,0		

**MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	4,2	7,7	7,7
	A2	3	12,5	23,1	30,8
	C1	6	25,0	46,2	76,9
	E	3	12,5	23,1	100,0
Total		13	54,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	45,8		
Total		24	100,0		

**MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL EVENTUAL]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	24	100,0

**MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		18	75,0	75,0	75,0
	PLAN DE EMPLEO	5	20,8	20,8	95,8
	Plan empleo	1	4,2	4,2	100,0
Total		24	100,0	100,0	

**MARQUE, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO LE LLEGA A UD. LA INFORMACIÓN DE LOS CURSOS OFERTADOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CORREO PERSONAL	2	8,3	8,3	8,3
	CORREO DE LA CAM	3	12,5	12,5	20,8
	POR UN AMIGO	8	33,3	33,3	54,2
	POR LA WEB	11	45,8	45,8	100,0
Total		24	100,0	100,0	



**EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,3	8,3	8,3
	Bien	5	20,8	20,8	29,2
	Muy bien	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**ORGANIZACIÓN DEL CURSO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	20,8	20,8	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,2	4,5	4,5
	Mal	2	8,3	9,1	13,6
	Bien	5	20,8	22,7	36,4
	Muy bien	14	58,3	63,6	100,0
	Total	22	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,3		
Total		24	100,0		

**DURACIÓN DEL CURSO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,2	4,2	4,2
	Mal	4	16,7	16,7	20,8
	Regular	2	8,3	8,3	29,2
	Bien	6	25,0	25,0	54,2
	Muy bien	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



### MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	12,5	12,5	12,5
	Bien	7	29,2	29,2	41,7
	Muy bien	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	6	25,0	25,0	29,2
	Muy bien	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

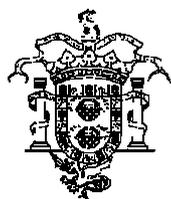
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,2	4,2
	Bien	3	12,5	12,5	16,7
	Muy bien	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



### CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,2	4,3	4,3
	Bien	3	12,5	13,0	17,4
	Muy bien	19	79,2	82,6	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

### ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

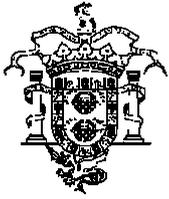
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,3	8,3	8,3
	Bien	7	29,2	29,2	37,5
	Muy bien	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	3	12,5	12,5	25,0
	Bien	5	20,8	20,8	45,8
	Muy bien	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

### VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	8,3	8,3	20,8
	Muy bien	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



**TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	33,3	34,8	34,8
	Bien	2	8,3	8,7	43,5
	Muy bien	13	54,2	56,5	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

**¿CÓMO CONSIDERA UD. LA OFERTA PÚBLICA EN FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	6	25,0	37,5	37,5
	Regular	8	33,3	50,0	87,5
	Escasa	2	8,3	12,5	100,0
	Total	16	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	33,3		
Total		24	100,0		