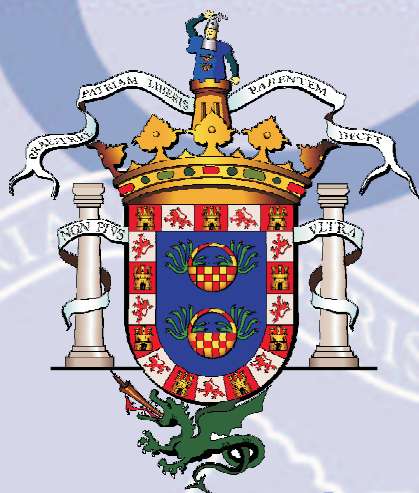


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:  
ACCIONES FORMATIVAS DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN  
(1º SEMESTRE DEL 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 (PRESENCIAL Y ONLINE) DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (1º SEMESTRE DE 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 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 495 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 (PRESENCIAL Y ONLINE) DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE DE 2017)** con un valor de **4,41** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	495	4,35
Organización de la acción formativa	495	4,39
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	494	4,20
Duración de la acción formativa	495	4,40
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LOS CURSOS QUE HA REALIZADO EN EL CEF</b>	495	4,41
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	495	4,40
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	495	4,51

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2017</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	86.2	2.6	11.1	97.4
Organización de la acción formativa	87.1	3	9.9	97
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	79	5.7	15.4	94.3
Duración de la acción formativa	86.9	2.6	10.5	97.4
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LOS CURSOS QUE HA REALIZADO EN EL CEF</b>	86.5	2.6	10.9	97.4
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	86.7	3.4	9.9	96.6

<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.



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	88.6	1.8	9.5	98.2
--	------	-----	-----	------

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

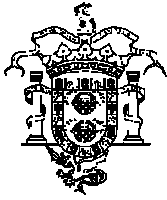
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	304	61,4	61,7	61,7
	Masculino	189	38,2	38,3	100,0
	Total	493	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		495	100,0		

#### Marque el grupo al que pertenece:[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	15	3,0	5,8	5,8
	A2	34	6,9	13,2	19,0
	C1	96	19,4	37,2	56,2
	C2	99	20,0	38,4	94,6
	E	14	2,8	5,4	100,0
	Total	258	52,1	100,0	
Perdidos	Sistema	237	47,9		
Total		495	100,0		

#### Marque el grupo al que pertenece:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	8	1,6	11,3	11,3
	A2	11	2,2	15,5	26,8
	C1	15	3,0	21,1	47,9
	C2	30	6,1	42,3	90,1
	E	7	1,4	9,9	100,0
	Total	71	14,3	100,0	
Perdidos	Sistema	424	85,7		
Total		495	100,0		



**Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	21	4,2	13,6	13,6
	A2	58	11,7	37,7	51,3
	C1	26	5,3	16,9	68,2
	C2	20	4,0	13,0	81,2
	E	29	5,9	18,8	100,0
	Total	154	31,1	100,0	
Perdidos	Sistema	341	68,9		
Total		495	100,0		

**Marque el grupo al que pertenece:[PERSONAL EVENTUAL]**

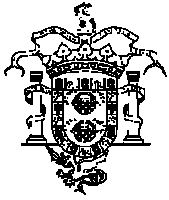
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	5	1,0	41,7	41,7
	C1	6	1,2	50,0	91,7
	C2	1	,2	8,3	100,0
	Total	12	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	483	97,6		
Total		495	100,0		

**Marque, a través de qué medio le llega a Ud. la información de las acciones formativas ofertadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	55	11,1	11,1	11,1
	Correo de la CAM	225	45,5	45,5	56,7
	Por un amigo	47	9,5	9,5	66,2
	Por la web	118	23,8	23,9	90,1
	Por el BOME	49	9,9	9,9	100,0
	Total	494	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		495	100,0		

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	9	1,8	1,8	2,6
	Regular	55	11,1	11,1	13,7
	bien	169	34,1	34,1	47,9
	Muy bien	258	52,1	52,1	100,0
	Total	495	100,0	100,0	



**Organización de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	10	2,0	2,0	3,0
	Regular	49	9,9	9,9	12,9
	bien	155	31,3	31,3	44,2
	Muy bien	276	55,8	55,8	100,0
	Total	495	100,0	100,0	

**Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

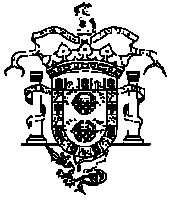
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,4	1,4	1,4
	Mal	21	4,2	4,3	5,7
	Regular	76	15,4	15,4	21,1
	bien	151	30,5	30,6	51,6
	Muy bien	239	48,3	48,4	100,0
	Total	494	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		495	100,0		

**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	9	1,8	1,8	2,6
	Regular	52	10,5	10,5	13,1
	bien	150	30,3	30,3	43,4
	Muy bien	280	56,6	56,6	100,0
	Total	495	100,0	100,0	

**CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	8	1,6	1,6	2,6
	Regular	54	10,9	10,9	13,5
	bien	141	28,5	28,5	42,0
	Muy bien	287	58,0	58,0	100,0
	Total	495	100,0	100,0	



**Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,4	1,4	1,4
	Mal	10	2,0	2,0	3,4
	Regular	49	9,9	9,9	13,3
	bien	143	28,9	28,9	42,2
	Muy bien	286	57,8	57,8	100,0
	Total		495	100,0	100,0

**Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	7	1,4	1,4	1,8
	Regular	47	9,5	9,5	11,3
	bien	118	23,8	23,8	35,2
	Muy bien	321	64,8	64,8	100,0
	Total		495	100,0	100,0