

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 PRESENCIALES 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 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:** 19 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 DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (1º SEMESTRE DE 2017)** con un valor de **4,94** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
El curso ha alcanzado sus objetivos	19	4,79
Organización del curso	19	4,89
Adecuación del curso al puesto de trabajo	18	3,83
Duración del curso	19	4,42
Material didáctico	19	4,74
Calidad, en general, del curso que ha realizado	19	4,89
Claridad expositiva del formador	19	5,00
Dominio de conocimientos del formador	19	5,00
Utilidad de los materiales entregados por el formador	19	4,84
Consecución de objetivos por parte del formador	19	4,89
Accesibilidad a las instalaciones	19	4,79
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	19	4,89
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	19	4,79
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	17	4,94

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 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
El curso ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización del curso	100	0	0	100
Adecuación del curso al puesto de trabajo	61.1	22.2	16.7	77.8

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.



Duración del curso	100	0	0	100
Material didáctico	100	0	0	100
Calidad, en general, del curso que ha realizado	100	0	0	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	100	0	0	100
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	100	0	0	100
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	100	0	0	100
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	9	47,4	50,0	50,0
	Hombre	9	47,4	50,0	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	3	15,8	50,0	50,0
	C2	3	15,8	50,0	100,0
	Total	6	31,6	100,0	
Perdidos	Sistema	13	68,4		
Total		19	100,0		



MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	10,5	33,3	33,3
	C1	1	5,3	16,7	50,0
	C2	3	15,8	50,0	100,0
	Total	6	31,6	100,0	
Perdidos	Sistema	13	68,4		
Total		19	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	5	26,3	71,4	71,4
	C1	2	10,5	28,6	100,0
	Total	7	36,8	100,0	
Perdidos	Sistema	12	63,2		
Total		19	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,3	5,6	5,6
	Mal	3	15,8	16,7	22,2
	Regular	3	15,8	16,7	38,9
	Bien	2	10,5	11,1	50,0
	Muy bien	9	47,4	50,0	100,0
Total		18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	15,8	15,8	15,8
	Bien	5	26,3	26,3	42,1
	Muy bien	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,5	10,5	10,5
	Bien	1	5,3	5,3	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	100,0	100,0	100,0



DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	100,0	100,0	100,0

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	15,8	15,8	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,3	5,9	5,9
	Muy bien	16	84,2	94,1	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	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	17	89,5	94,4	94,4
	Regular	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		