

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 LA ACCIÓN
FORMATIVA ONLINE: CURSO ESPECÍFICO TRIBUNAL OPOSICIÓN
(1º SEMESTRE DE 2018)**

**CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
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 **la acción formativa online: CURSO TRIBUNAL OPOSICIÓN** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 30 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 la acción formativa online: CURSO TRIBUNAL OPOSICIÓN** con un valor de **3,97** 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)]	30	4,13
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	30	4,17
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	30	4,13
Organización de la acción formativa	30	4,17
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	30	3,87
Duración de la acción formativa	30	4,33
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	30	4,23
La presentación de la plataforma es apropiada	30	4,17
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	30	3,97
Documentación aportada por el Formador/a	30	4,20
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	30	4,27
Disponibilidad del Formador/a	30	4,33
El diseño del foro ha sido correcto	30	4,20
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	30	4,40
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	30	4,17

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 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	83,3	6,7	10	93,3
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	83,3	10	6,7	90
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	86,6	6,7	6,7	93,3
Organización de la acción formativa	86,6	6,7	6,7	93,3
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	73,3	16,7	10	83,3
Duración de la acción formativa	86,6	6,7	6,7	93,3
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	86,7	13,3	0	86,7
La presentación de la plataforma es apropiada	83,4	13,3	3,3	86,7
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	76,7	10	13,3	90
Documentación aportada por el Formador/a	86,7	10	3,3	90
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	83,3	6,7	10	93,3
Disponibilidad del Formador/a	86,6	6,7	6,7	93,3
El diseño del foro ha sido correcto	83,3	6,7	10	93,3
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	86,6	6,7	6,7	93,3
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	76,6	6,7	16,7	93,3

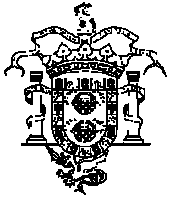
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	2	6,7	6,7	13,3
	bien	15	50,0	50,0	63,3
	Muy bien	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	2	6,7	6,7	13,3
	bien	14	46,7	46,7	60,0
	Muy bien	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,7	6,7	6,7
	Mal	3	10,0	10,0	16,7
	Regular	3	10,0	10,0	26,7
	bien	11	36,7	36,7	63,3
	Muy bien	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	2	6,7	6,7	13,3
	bien	10	33,3	33,3	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,7	6,7	6,7
	Mal	2	6,7	6,7	13,3
	bien	9	30,0	30,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,7	6,7	6,7
	Mal	2	6,7	6,7	13,3
	Regular	1	3,3	3,3	16,7
	bien	9	30,0	30,0	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	4	13,3	13,3	23,3
	bien	13	43,3	43,3	66,7
	Muy bien	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	2	6,7	6,7	10,0
	Regular	1	3,3	3,3	13,3
	bien	12	40,0	40,0	53,3
	Muy bien	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	3	10,0	10,0	16,7
	bien	9	30,0	30,0	46,7
	Muy bien	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

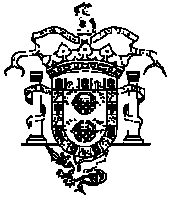
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	2	6,7	6,7	13,3
	bien	9	30,0	30,0	43,3
	Muy bien	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	3	10,0	10,0	16,7
	bien	11	36,7	36,7	53,3
	Muy bien	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	2	6,7	6,7	13,3
	bien	7	23,3	23,3	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,3	3,3	3,3
	Mal	1	3,3	3,3	6,7
	Regular	5	16,7	16,7	23,3
	bien	8	26,7	26,7	50,0
	Muy bien	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	