

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: ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y ENCOMIENDAS  
DE GESTIÓN (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: ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y ENCOMIENDAS DE GESTIÓN** 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:** 18 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: ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y ENCOMIENDAS DE GESTIÓN** con un valor de **3,61** 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)] | 18 | 4,11  |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas  | 18 | 4,11  |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos  | 18 | 3,50  |
| Organización de la acción formativa   | 18 | 3,67  |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo  | 18 | 3,50  |
| Duración de la acción formativa   | 18 | 3,61  |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada  | 18 | 4,06  |
| La presentación de la plataforma es apropiada   | 18 | 3,89  |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado  | 18 | 3,61  |
| Documentación aportada por el Formador/a  | 18 | 3,89  |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a   | 18 | 3,83  |
| Disponibilidad del Formador/a   | 18 | 3,44  |
| El diseño del foro ha sido correcto   | 18 | 3,61  |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia  | 18 | 3,94  |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a   | 18 | 3,33  |

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 <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)] | 77,8                     | 0                          | 22,2                  | 100                            |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas  | 77,8                     | 0                          | 22,2                  | 100                            |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos  | 55,5                     | 16,7                       | 27,8                  | 83,3                           |
| Organización de la acción formativa   | 55,5                     | 5,6                        | 38,9                  | 94,4                           |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo  | 61,1                     | 22,2                       | 16,7                  | 77,8                           |
| Duración de la acción formativa   | 61,1                     | 16,7                       | 22,2                  | 83,3                           |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada  | 83,3                     | 0                          | 16,7                  | 100                            |
| La presentación de la plataforma es apropiada   | 72,2                     | 0                          | 27,8                  | 100                            |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado  | 61,1                     | 16,7                       | 22,2                  | 83,3                           |
| Documentación aportada por el Formador/a  | 66,7                     | 11,1                       | 22,2                  | 88,9                           |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a   | 61,1                     | 16,7                       | 22,2                  | 83,3                           |
| Disponibilidad del Formador/a   | 55,5                     | 16,7                       | 27,8                  | 83,8                           |
| El diseño del foro ha sido correcto   | 55,6                     | 11,1                       | 33,3                  | 88,9                           |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia  | 72,2                     | 5,6                        | 22,2                  | 94,4                           |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a   | 50                       | 22,2                       | 27,8                  | 77,8                           |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Regular  | 5          | 27,8       | 27,8              | 44,4                 |
|         | bien     | 8          | 44,4       | 44,4              | 88,9                 |
|         | Muy bien | 2          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Organización de la acción formativa

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 5,6        | 5,6               | 5,6                  |
|         | Regular  | 7          | 38,9       | 38,9              | 44,4                 |
|         | bien     | 7          | 38,9       | 38,9              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 5,6        | 5,6               | 5,6                  |
|         | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7              | 22,2                 |
|         | Regular  | 3          | 16,7       | 16,7              | 38,9                 |
|         | bien     | 8          | 44,4       | 44,4              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Duración de la acción formativa

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Regular  | 4          | 22,2       | 22,2              | 38,9                 |
|         | bien     | 8          | 44,4       | 44,4              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | bien     | 11         | 61,1       | 61,1              | 77,8                 |
|         | Muy bien | 4          | 22,2       | 22,2              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

**La presentación de la plataforma es apropiada**

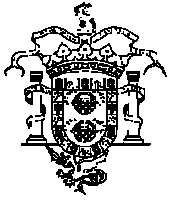
|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 5          | 27,8       | 27,8              | 27,8                 |
|         | bien     | 10         | 55,6       | 55,6              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Regular  | 4          | 22,2       | 22,2              | 38,9                 |
|         | bien     | 8          | 44,4       | 44,4              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Documentación aportada por el Formador/a**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|         | Regular  | 4          | 22,2       | 22,2              | 33,3                 |
|         | bien     | 6          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
|         | Muy bien | 6          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |



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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Regular  | 4          | 22,2       | 22,2              | 38,9                 |
|         | bien     | 4          | 22,2       | 22,2              | 61,1                 |
|         | Muy bien | 7          | 38,9       | 38,9              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Disponibilidad del Formador/a**

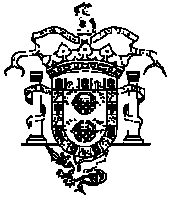
|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 2          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|         | Mal      | 1          | 5,6        | 5,6               | 16,7                 |
|         | Regular  | 5          | 27,8       | 27,8              | 44,4                 |
|         | bien     | 7          | 38,9       | 38,9              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

**El diseño del foro ha sido correcto**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|         | Regular  | 6          | 33,3       | 33,3              | 44,4                 |
|         | bien     | 7          | 38,9       | 38,9              | 83,3                 |
|         | Muy bien | 3          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 5,6        | 5,6               | 5,6                  |
|         | Regular  | 4          | 22,2       | 22,2              | 27,8                 |
|         | bien     | 8          | 44,4       | 44,4              | 72,2                 |
|         | Muy bien | 5          | 27,8       | 27,8              | 100,0                |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 5,6        | 5,6                  | 5,6                     |
|         | Mal      | 3          | 16,7       | 16,7                 | 22,2                    |
|         | Regular  | 5          | 27,8       | 27,8                 | 50,0                    |
|         | bien     | 7          | 38,9       | 38,9                 | 88,9                    |
|         | Muy bien | 2          | 11,1       | 11,1                 | 100,0                   |
|         | Total    | 18         | 100,0      | 100,0                |                         |