

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: TÉCNICO MÓDULO V. CALIDAD,  
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO (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: TÉCNICO MÓDULO V: CALIDAD, TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO** 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:** 6 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: TÉCNICO MÓDULO V: CALIDAD, TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO** con un valor de **4,5** 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)]	6	4,50
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	6	4,50
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	6	4,17
Organización de la acción formativa	6	4,33
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	6	4,33
Duración de la acción formativa	6	4,17
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	6	4,33
La presentación de la plataforma es apropiada	6	4,33
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	6	4,50
Documentación aportada por el Formador/a	6	4,67
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	6	4,67
Disponibilidad del Formador/a	6	4,83
El diseño del foro ha sido correcto	6	4,67
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	6	5
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	6	5

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)]	100	0	0	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	100	0	0	100
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	83,3	0	16,7	100
Organización de la acción formativa	83,3	0	16,7	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	83,3	0	16,7	100
Duración de la acción formativa	66,7	0	33,3	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	66,7	0	33,3	100
La presentación de la plataforma es apropiada	66,7	0	33,3	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	83,3	0	16,7	100
Documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Disponibilidad del Formador/a	100	0	0	100
El diseño del foro ha sido correcto	100	0	0	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	100	0	0	100

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	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	bien	3	50,0	50,0	66,7
	Muy bien	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Organización de la acción formativa

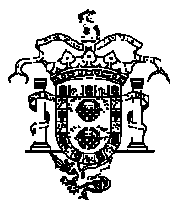
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	bien	2	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	bien	1	16,7	16,7	50,0
	Muy bien	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

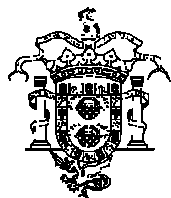
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	16,7	16,7	16,7
	bien	1	16,7	16,7	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	



#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	1	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	2	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	100,0	100,0	100,0