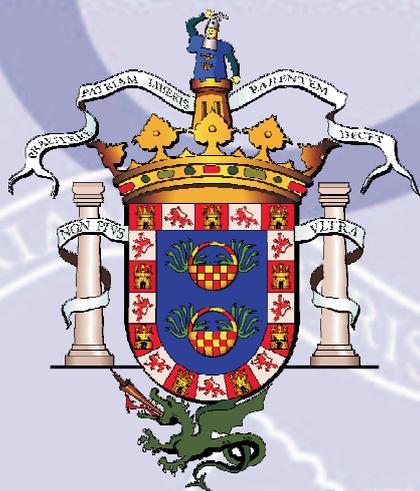


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: PRESTACIONES SOCIALES  
(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: PRESTACIONES SOCIALES** 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:** 33 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: PRESTACIONES SOCIALES** con un valor de **4,45** 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)]	33	4,33
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	33	4,36
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	33	4,48
Organización de la acción formativa	33	4,48
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	33	4,06
Duración de la acción formativa	33	4,42
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	33	4,42
La presentación de la plataforma es apropiada	33	4,45
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	33	4,45
Documentación aportada por el Formador/a	33	4,58
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	33	4,39
Disponibilidad del Formador/a	33	4,61
El diseño del foro ha sido correcto	33	4,42
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	33	4,55
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	33	4,48

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)]	87,9	3	9,1	97
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	87,9	0	12,1	100
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	87,9	3	9,1	97
Organización de la acción formativa	84,8	0	15,2	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	72,8	9,1	18,2	90,9
Duración de la acción formativa	84,8	0	15,2	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	87,9	0	12,1	100
La presentación de la plataforma es apropiada	84,8	0	15,2	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	87,9	0	12,1	100
Documentación aportada por el Formador/a	90,9	0	9,1	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	84,8	6,1	9,1	93,9
Disponibilidad del Formador/a	90,9	0	9,1	100
El diseño del foro ha sido correcto	81,8	0	18,2	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	90,9	0	9,1	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	84,8	0	15,2	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	Mal	1	3,0	3,0	3,0
	Regular	3	9,1	9,1	12,1
	bien	8	24,2	24,2	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,2	15,2	15,2
	bien	7	21,2	21,2	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,0	3,0	3,0
	Mal	2	6,1	6,1	9,1
	Regular	6	18,2	18,2	27,3
	bien	9	27,3	27,3	54,5
	Muy bien	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,2	15,2	15,2
	bien	9	27,3	27,3	42,4
	Muy bien	19	57,6	57,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,1	12,1	12,1
	bien	11	33,3	33,3	45,5
	Muy bien	18	54,5	54,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,2	15,2	15,2
	bien	8	24,2	24,2	39,4
	Muy bien	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,1	12,1	12,1
	bien	10	30,3	30,3	42,4
	Muy bien	19	57,6	57,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	bien	8	24,2	24,2	33,3
	Muy bien	22	66,7	66,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,1	6,1	6,1
	Regular	3	9,1	9,1	15,2
	bien	8	24,2	24,2	39,4
	Muy bien	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	bien	7	21,2	21,2	30,3
	Muy bien	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,2	18,2	18,2
	bien	7	21,2	21,2	39,4
	Muy bien	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	bien	9	27,3	27,3	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	15,2	15,2	15,2
	bien	7	21,2	21,2	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	