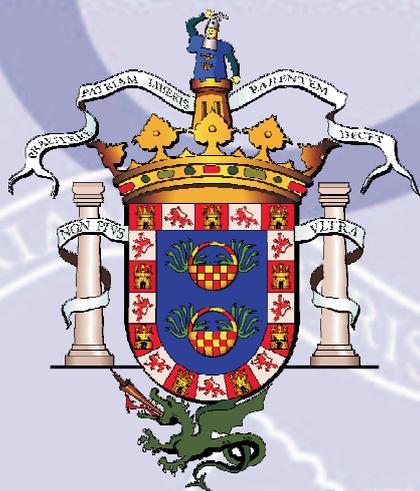


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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: DISCIPLINA URBANÍSTICA  
(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: DISCIPLINA URBANÍSTICA** 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:** 14 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: DISCIPLINA URBANÍSTICA** con un valor de **3,71** 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)] | 14 | 4,43  |
| Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas  | 14 | 4,36  |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos  | 14 | 3,64  |
| Organización de la acción formativa   | 14 | 3,86  |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo  | 14 | 3,86  |
| Duración de la acción formativa   | 14 | 3,86  |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada  | 14 | 4,43  |
| La presentación de la plataforma es apropiada   | 14 | 4,29  |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado  | 14 | 3,71  |
| Documentación aportada por el Formador/a  | 14 | 3,43  |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a   | 14 | 3,57  |
| Disponibilidad del Formador/a   | 14 | 4,07  |
| El diseño del foro ha sido correcto   | 14 | 3,86  |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia  | 14 | 3,50  |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a   | 14 | 3,79  |

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  | 71,4                     | 14,3                       | 14,3                  | 85,7                           |
| Organización de la acción formativa   | 64,3                     | 14,3                       | 14,3                  | 85,7                           |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo  | 57,2                     | 7,1                        | 35,7                  | 92,9                           |
| Duración de la acción formativa   | 71,5                     | 7,1                        | 21,4                  | 92,9                           |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada  | 92,9                     | 0                          | 7,1                   | 100                            |
| La presentación de la plataforma es apropiada   | 78,6                     | 0                          | 21,4                  | 100                            |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado  | 64,3                     | 14,3                       | 21,4                  | 85,7                           |
| Documentación aportada por el Formador/a  | 57,2                     | 35,7                       | 7,1                   | 64,3                           |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a   | 71,4                     | 28,6                       | 0                     | 71,4                           |
| Disponibilidad del Formador/a   | 71,4                     | 28,6                       | 0                     | 71,4                           |
| El diseño del foro ha sido correcto   | 64,3                     | 7,1                        | 28,6                  | 92,9                           |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia  | 64,3                     | 28,6                       | 7,1                   | 71,4                           |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a   | 64,3                     | 7,1                        | 28,6                  | 92,9                           |

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 | Muy mal  | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Regular  | 2          | 14,3       | 14,3              | 28,6                 |
|         | bien     | 7          | 50,0       | 50,0              | 78,6                 |
|         | Muy bien | 3          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Organización de la acción formativa

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 35,7                 |
|         | bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Regular  | 5          | 35,7       | 35,7              | 42,9                 |
|         | bien     | 3          | 21,4       | 21,4              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Duración de la acción formativa

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 28,6                 |
|         | bien     | 7          | 50,0       | 50,0              | 78,6                 |
|         | Muy bien | 3          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | bien     | 6          | 42,9       | 42,9              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 7          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**La presentación de la plataforma es apropiada**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|         | bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 7          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 35,7                 |
|         | bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Documentación aportada por el Formador/a**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|         | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 35,7                 |
|         | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1               | 42,9                 |
|         | bien     | 2          | 14,3       | 14,3              | 57,1                 |
|         | Muy bien | 6          | 42,9       | 42,9              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 4          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
|         | bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 57,1                 |
|         | Muy bien | 6          | 42,9       | 42,9              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |



#### Disponibilidad del Formador/a

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 4          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
|         | bien     | 5          | 35,7       | 35,7              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### El diseño del foro ha sido correcto

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Regular  | 4          | 28,6       | 28,6              | 35,7                 |
|         | bien     | 5          | 35,7       | 35,7              | 71,4                 |
|         | Muy bien | 4          | 28,6       | 28,6              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|         | Mal      | 1          | 7,1        | 7,1               | 28,6                 |
|         | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1               | 35,7                 |
|         | bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Regular  | 4          | 28,6       | 28,6              | 35,7                 |
|         | bien     | 6          | 42,9       | 42,9              | 78,6                 |
|         | Muy bien | 3          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |