

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

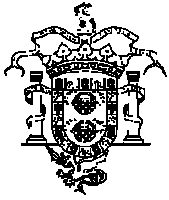


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN  
FORMATIVA ONLINE: RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL  
(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: RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL** 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:** 29 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: RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL** con un valor de **4,31** 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)	29	4,38
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	29	4,34
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	29	4,24
Organización de la acción formativa	29	4,38
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	29	3,97
Duración de la acción formativa	29	4,31
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	29	4,38
La presentación de la plataforma es apropiada	29	4,31
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	29	4,31
Documentación aportada por el Formador/a	29	4,59
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	29	4,59
Disponibilidad del Formador/a	29	4,52
El diseño del foro ha sido correcto	29	4,38
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	29	4,59
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	29	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)	86,2	6,9	6,9	93,1
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	89,7	6,9	3,4	93,1
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	86,2	6,9	6,9	93,1
Organización de la acción formativa	86,2	6,9	6,9	93,1
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	75,9	10,3	13,8	89,7
Duración de la acción formativa	86,2	6,9	6,9	93,1
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	89,7	6,9	3,4	93,1
La presentación de la plataforma es apropiada	86,2	6,9	6,9	93,1
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	89,7	6,9	3,4	93,1
Documentación aportada por el Formador/a	93,1	6,9	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	93,1	6,9	0	100
Disponibilidad del Formador/a	93,1	6,9	0	100
El diseño del foro ha sido correcto	86,2	6,9	6,9	93,1
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	93,1	6,9	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	86,2	6,9	6,9	93,1

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	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	10	34,5	34,5	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	6	20,7	20,7	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,4	3,4	3,4
	Mal	2	6,9	6,9	10,3
	Regular	4	13,8	13,8	24,1
	bien	12	41,4	41,4	65,5
	Muy bien	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	8	27,6	27,6	41,4
	Muy bien	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	1	3,4	3,4	10,3
	bien	8	27,6	27,6	37,9
	Muy bien	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

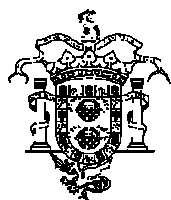
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	8	27,6	27,6	41,4
	Muy bien	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	1	3,4	3,4	10,3
	bien	10	34,5	34,5	44,8
	Muy bien	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	bien	4	13,8	13,8	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	bien	4	13,8	13,8	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	bien	6	20,7	20,7	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	6	20,7	20,7	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	bien	4	13,8	13,8	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	bien	3	10,3	10,3	24,1
	Muy bien	22	75,9	75,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	