

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

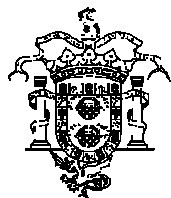


CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN
FORMATIVA PRESENCIAL: CURSO RECICLAJE DESFIBRILADOR
(2º SEMESTRE 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 presencial: RECICLAJE DESFIBRILADOR** 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 2º 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 presencial: RECICLAJE DESFIBRILADOR** con un valor de **4,33** 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	4,33
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	18	4,16
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	18	4,44
Organización de la acción formativa	18	4,39
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	18	4,50
Duración de la acción formativa	18	4,56
Material didáctico	18	4,50
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	18	4,61
Claridad expositiva del Formador/a	18	4,50
Dominio de conocimientos del Formador	18	4,72
Utilidad de los materiales entregados por el formador	18	4,28
Consecución de objetivos por parte del formador	18	4,56
Accesibilidad de las instalaciones	18	4,33
Recursos para la realización del curso realizado	18	4,44
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	18	4,44
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	18	4,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	2º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	83,3	0	16,7	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	83,3	11,1	5,6	88,9
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	88,9	0	11,1	100
Organización de la acción formativa	88,9	5,6	5,6	94,5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	83,4	0	16,7	100
Duración de la acción formativa	94,4	0	5,6	100
Material didáctico	94,4	5,6	0	94,4
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Claridad expositiva del Formador/a	88,9	0	11,1	100
Dominio de conocimientos del Formador	94,5	0	5,6	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	77,8	0	22,2	100
Consecución de objetivos por parte del formador	94,4	0	5,6	100
Accesibilidad de las instalaciones	77,8	0	22,2	100
Recursos para la realización del curso realizado	88,9	0	11,1	100
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	94,4	0	5,6	100
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	83,4	0	16,7	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. Tabla de frecuencia

NOMBRE DEL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Reciclaje Desfibrilador	18	100,0	100,0	100,0

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	2	11,1	11,1	11,1
	Hombre	16	88,9	88,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

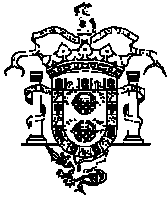
LUGAR DE TRABAJO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bombero	1	5,6	5,6	5,6
	Bomberos	4	22,2	22,2	27,8
	CAM	1	5,6	5,6	33,3
	Consejería de Bienestar Social	1	5,6	5,6	38,9
	Consejería de Seguridad Ciudadana	3	16,7	16,7	55,6
	Escuela Infantil San Francisco	1	5,6	5,6	61,1
	Escuela Infantil Virgen de la Victoria	1	5,6	5,6	66,7
	Instalaciones Deportivas	1	5,6	5,6	72,2
	Parque de Bomberos	1	5,6	5,6	77,8
	Protección Civil	2	11,1	11,1	88,9
	UNED	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cruz Roja	18	100,0	100,0	100,0

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO DE CARRERA]



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	5,6	7,7	7,7
	C1	8	44,4	61,5	69,2
	C2	4	22,2	30,8	100,0
	Total	13	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	27,8		
Total		18	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	18	100,0

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	11,1	40,0	40,0
	C2	1	5,6	20,0	60,0
	E	2	11,1	40,0	100,0
	Total	5	27,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	72,2		
Total		18	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL EVENTUAL]

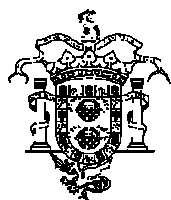
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	18	100,0

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		18	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (CAM)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	16,7	16,7
	Bien	6	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,1	11,1	11,1
	Regular	1	5,6	5,6	16,7
	Bien	7	38,9	38,9	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

MARQUE, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO LE LLEGA A UD. LA INFORMACIÓN DE LOS CURSOS OFERTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CORREO PERSONAL	3	16,7	17,6	17,6
	CORREO DE LA CAM	4	22,2	23,5	41,2
	POR UN AMIGO	5	27,8	29,4	70,6
	POR LA WEB	5	27,8	29,4	100,0
	Total	17	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,6		
Total		18	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

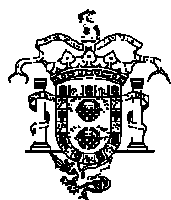
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,1	11,1	11,1
	Bien	6	33,3	33,3	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	1	5,6	5,6	11,1
	Bien	6	33,3	33,3	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	16,7	16,7	33,3



Muy bien	12	66,7	66,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

DURACIÓN DEL CURSO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	5,6	5,6	5,6
Bien	6	33,3	33,3	38,9
Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

MATERIAL DIDÁCTICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	5,6	5,6	5,6
Bien	6	33,3	33,3	38,9
Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

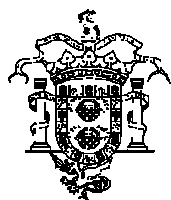
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	7	38,9	38,9	38,9
Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	2	11,1	11,1	11,1
Bien	5	27,8	27,8	38,9
Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	5,6	5,6	5,6
Bien	3	16,7	16,7	22,2
Muy bien	14	77,8	77,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	22,2	22,2	22,2
	Bien	5	27,8	27,8	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,6	5,6	5,6
	Bien	6	33,3	33,3	38,9
	Muy bien	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	22,2	22,2	22,2
	Bien	4	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES,...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,1	11,1	11,1
	Bien	6	33,3	33,3	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,6	5,6	5,6
	Bien	8	44,4	44,4	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	16,7	16,7	16,7
	Bien	3	16,7	16,7	33,3
	Muy bien	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

¿CÓMO CONSIDERA UD. LA OFERTA PÚBLICA EN FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	10	55,6	55,6	55,6
	Regular	4	22,2	22,2	77,8
	Escasa	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

PARA AYUDARNOS A MEJORAR EL SERVICIO, POR FAVOR, INDÍQUENOS CUALQUIER QUEJA O / Y PROPUESTAS DE MEJORA AL RESPECTO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		14	77,8	77,8	77,8
	Más cursos acorde al puesto de trabajo	1	5,6	5,6	83,3
	Más formación	1	5,6	5,6	88,9
	Más formación para nuestro puesto de trabajo	1	5,6	5,6	94,4
	Mayor formación en nuestro puesto de trabajo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	