

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: CURSO GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y
ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS (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 online: GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS** 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:** 8 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: GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS** con un valor de **4,25** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	8	3,88
Organización de la acción formativa	8	4,38
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	8	3,75
Duración de la acción formativa	8	4,25
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	8	4,38
La presentación de la plataforma es apropiada	8	4,25
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	8	4,25
Documentación aportada por el Formador/a	8	4,13
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	8	4,00
Disponibilidad del Formador/a	8	4,38
El diseño del foro ha sido correcto	8	4,25
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	8	3,88
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	8	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)]	62,5	12,5	25	87,5
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	87,5	12,5	0	87,5
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	75	25	0	75
Organización de la acción formativa	87,5	12,5	0	87,5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	62,5	25	12,5	75
Duración de la acción formativa	87,5	12,5	0	87,5
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	87,5	12,5	0	87,5
La presentación de la plataforma es apropiada	87,5	12,5	0	87,5
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	75	12,5	12,5	87,5
Documentación aportada por el Formador/a	87,5	12,5	0	87,5
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	87,5	12,5	0	87,5
Disponibilidad del Formador/a	87,5	12,5	0	87,5
El diseño del foro ha sido correcto	87,5	12,5	0	87,5
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	75	25	0	75
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	87,5	12,5	0	87,5

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	6	75,0	75,0	75,0
	Masculino	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Mal	1	12,5	12,5	25,0
	Bien	2	25,0	25,0	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	25,0	25,0	25,0
	Regular	1	12,5	12,5	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	3	37,5	37,5	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	1	12,5	12,5	25,0
	Bien	1	12,5	12,5	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	3	37,5	37,5	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	4	50,0	50,0	62,5
	Muy bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	3	37,5	37,5	50,0
	Muy bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	25,0	25,0	25,0
	Bien	1	12,5	12,5	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	