

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: PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA Y
HABILIDADES DIRECTIVAS (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: PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA Y HABILIDADES DIRECTIVAS** 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:** 17 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: PLANIFICACIÓN, ESTRATEGIA Y HABILIDADES DIRECTIVAS** con un valor de **4,35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	17	4,41
Organización de la acción formativa	17	4,35
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	17	4,35
Duración de la acción formativa	17	4,53
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	17	4,59
La presentación de la plataforma es apropiada	17	4,47
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	17	4,35
Documentación aportada por el Formador/a	17	4,59
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	17	4,53
Disponibilidad del Formador/a	17	4,53
El diseño del foro ha sido correcto	17	4,29
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	17	4,47
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	17	4,35

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)]	94,1	0	5,9	100
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	100	0	0	100
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	88,2	0	11,8	100
Organización de la acción formativa	88,2	5,9	5,9	94,1
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	82,3	0	17,6	99,9
Duración de la acción formativa	94,1	0	5,9	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	100	0	0	100
La presentación de la plataforma es apropiada	94,1	5,9	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	88,2	5,9	5,9	94,1
Documentación aportada por el Formador/a	88,2	0	11,8	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	82,4	0	17,6	100
Disponibilidad del Formador/a	94,1	0	5,9	100
El diseño del foro ha sido correcto	88,2	5,9	5,9	94,1
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	94,1	5,9	0	94,1
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	94,1	5,9	0	94,1

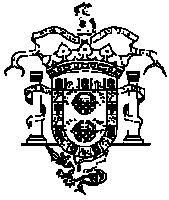
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	8	47,1	47,1	47,1
	Masculino	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	11,8	11,8
	Bien	6	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	1	5,9	5,9	11,8
	Bien	6	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	5	29,4	29,4	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	41,2	41,2	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

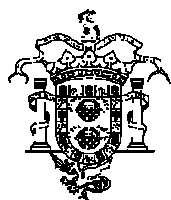
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	1	5,9	5,9	11,8
	Bien	6	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	11,8	11,8
	Bien	3	17,6	17,6	29,4
	Muy bien	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	2	11,8	11,8	29,4
	Muy bien	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	1	5,9	5,9	11,8
	Bien	6	35,3	35,3	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	7	41,2	41,2	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	