

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: RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA  
(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: RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA** 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:** 15 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: RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA** con un valor de **4,87** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	15	4,87
Organización de la acción formativa	15	4,87
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	15	4,33
Duración de la acción formativa	15	4,60
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	15	4,80
La presentación de la plataforma es apropiada	15	4,87
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	15	4,87
Documentación aportada por el Formador/a	15	4,80
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	15	4,73
Disponibilidad del Formador/a	15	4,53
El diseño del foro ha sido correcto	15	4,73
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	15	4,80
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	15	4,60

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización de la acción formativa	100	0	0	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	73,4	6,7	20	93,4
Duración de la acción formativa	93,4	6,7	0	93,4
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	100	0	0	100
La presentación de la plataforma es apropiada	100	0	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	93,3	0	6,7	100
Disponibilidad del Formador/a	86,7	0	13,3	100
El diseño del foro ha sido correcto	93,3	0	6,7	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	93,4	0	6,7	100

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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	10	66,7	66,7	66,7
	Masculino	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	3	20,0	20,0	26,7
	Bien	1	6,7	6,7	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	4	26,7	26,7	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	13,3	13,3	13,3
	Muy bien	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	2	13,3	13,3	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	13,3	13,3	13,3
	Bien	3	20,0	20,0	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	2	13,3	13,3	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	6,7	6,7	6,7
	Bien	4	26,7	26,7	33,3
	Muy bien	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	