

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: POTESTAD SANCIONADORA
(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: POTESTAD SANCIONADORA** 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:** 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: POTESAD SANCIONADORA** con un valor de **4,55** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|----|-------|
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 29 | 4,52 |
| Organización de la acción formativa | 29 | 4,55 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 29 | 4,34 |
| Duración de la acción formativa | 29 | 4,48 |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada | 29 | 4,69 |
| La presentación de la plataforma es apropiada | 29 | 4,62 |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado | 29 | 4,55 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 29 | 4,62 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 29 | 4,66 |
| Disponibilidad del Formador/a | 29 | 4,66 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 29 | 4,62 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 29 | 4,69 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 29 | 4,62 |

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 |
| La acción formativa ha alcanzado sus objetivos | 93,1 | 3,4 | 3,4 | 96,5 |
| Organización de la acción formativa | 93,1 | 6,9 | 0 | 93,1 |
| Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo | 82,7 | 0 | 17,2 | 99,9 |
| Duración de la acción formativa | 89,7 | 3,4 | 6,9 | 96,6 |
| La disponibilidad de la plataforma es adecuada | 96,6 | 3,4 | 0 | 96,6 |
| La presentación de la plataforma es apropiada | 93,1 | 3,4 | 3,4 | 96,5 |
| Calidad en general de la acción formativa que ha realizado | 93,1 | 6,9 | 0 | 93,1 |
| Documentación aportada por el Formador/a | 93,1 | 3,4 | 3,4 | 96,5 |
| Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a | 96,5 | 3,4 | 0 | 96,5 |
| Disponibilidad del Formador/a | 96,6 | 0 | 3,4 | 100 |
| El diseño del foro ha sido correcto | 96,6 | 3,4 | 0 | 96,6 |
| Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia | 96,6 | 3,4 | 0 | 96,6 |
| Seguimiento de su trabajo por el formador/a | 96,6 | 3,4 | 0 | 96,6 |

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 | 17 | 58,6 | 58,6 | 58,6 |
| | Masculino | 12 | 41,4 | 41,4 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Regular | 1 | 3,4 | 3,4 | 6,9 |
| | Bien | 9 | 31,0 | 31,0 | 37,9 |
| | Muy bien | 18 | 62,1 | 62,1 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Organización de la acción formativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | Bien | 7 | 24,1 | 24,1 | 31,0 |
| | Muy bien | 20 | 69,0 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 5 | 17,2 | 17,2 | 17,2 |
| | Bien | 9 | 31,0 | 31,0 | 48,3 |
| | Muy bien | 15 | 51,7 | 51,7 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |



Duración de la acción formativa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Regular | 2 | 6,9 | 6,9 | 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 disponibilidad de la plataforma es adecuada

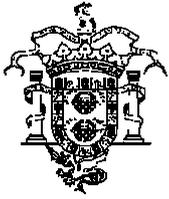
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 6 | 20,7 | 20,7 | 24,1 |
| | Muy bien | 22 | 75,9 | 75,9 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

La presentación de la plataforma es apropiada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Regular | 1 | 3,4 | 3,4 | 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 | |

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 6,9 | 6,9 | 6,9 |
| | Bien | 7 | 24,1 | 24,1 | 31,0 |
| | Muy bien | 20 | 69,0 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |



Documentación aportada por el Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Regular | 1 | 3,4 | 3,4 | 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 | |

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 7 | 24,1 | 24,1 | 27,6 |
| | Muy bien | 21 | 72,4 | 72,4 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Disponibilidad del Formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 8 | 27,6 | 27,6 | 31,0 |
| | Muy bien | 20 | 69,0 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

El diseño del foro ha sido correcto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 8 | 27,6 | 27,6 | 31,0 |
| | Muy bien | 20 | 69,0 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 6 | 20,7 | 20,7 | 24,1 |
| | Muy bien | 22 | 75,9 | 75,9 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| | Bien | 8 | 27,6 | 27,6 | 31,0 |
| | Muy bien | 20 | 69,0 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 29 | 100,0 | 100,0 | |