

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 JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO Y
LA JUNTA ARBITRAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES,
NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
(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: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO Y LA JUNTA ARBITRAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL** 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: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO Y LA JUNTA ARBITRAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL** con un valor de **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	8	4,50
Organización de la acción formativa	8	4,75
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	8	4,13
Duración de la acción formativa	8	4,38
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	7	4,86
La presentación de la plataforma es apropiada	8	4,63
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	8	4,38
Documentación aportada por el Formador/a	8	4,63
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	8	4,50
Disponibilidad del Formador/a	8	4,50
El diseño del foro ha sido correcto	8	4,50
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	8	4,75
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	8	4,63

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	87,5	0	12,5	100
Organización de la acción formativa	87,5	0	12,5	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	75	12,5	12,5	87,5
Duración de la acción formativa	87,5	12,5	0	87,5
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	100	0	0	100
La presentación de la plataforma es apropiada	87,5	0	12,5	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	75	0	25	100
Documentación aportada por el Formador/a	87,5	0	12,5	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	87,5	0	12,5	100
Disponibilidad del Formador/a	87,5	0	12,5	100
El diseño del foro ha sido correcto	100	0	0	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	100	0	0	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	100	0	0	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

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	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	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	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	

Duración 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	



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	12,5	14,3	14,3
	Muy bien	6	75,0	85,7	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	12,5		
Total		8	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	1	12,5	12,5	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	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	Regular	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	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	1	12,5	12,5	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	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	



Disponibilidad del 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	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	50,0	50,0	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	Bien	2	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	37,5	37,5	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	