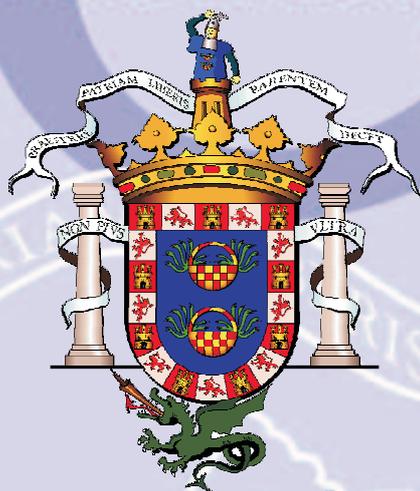


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
(DATOS GLOBALES) 2018
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 **CENTRO DE ESTUDIO (DATOS GLOBALES) 2018** 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 ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)]	1414	4,45
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1411	4,47
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1414	4,39
Organización de la acción formativa	1412	4,41
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1412	4,21
Duración de la acción formativa	1412	4,42
Material didáctico	1412	4,49
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1412	4,44
Dominio de conocimientos del Formador	1411	4,56
Utilidad de los materiales entregados por el formador	1413	4,45

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	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)	88	1,7	10,3	98,3
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	89,2	2	8,8	98
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	87	3,2	9,8	96,8
Organización de la acción formativa	86,4	3,4	10,2	96,6
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	78,6	5,3	16,1	94,7
Duración de la acción formativa	86,2	3	10,8	97
Material didáctico	88,7	2,9	8,4	97,1

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.



Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	88,9	3	8,1	97
Dominio de conocimientos del Formador	90,6	2,3	7,1	97,7
Utilidad de los materiales entregados por el formador	87,8	3,2	9	96,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	815	57,6	57,6	57,6
	Hombre	599	42,3	42,4	100,0
	Total	1414	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
	Total	1416	100,0		

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (CAM)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,6	,6	,6
	Mal	15	1,1	1,1	1,7
	Regular	145	10,2	10,3	12,0
	Bien	406	28,7	28,7	40,7
	Muy bien	839	59,3	59,3	100,0
	Total	1414	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
	Total	1416	100,0		

INFORMACIÓN FACILITADA POR LA CAM DE LOS CURSOS OFERTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,7	,7	,7
	Mal	19	1,3	1,3	2,1
	Regular	124	8,8	8,8	10,8
	Bien	396	28,0	28,1	38,9
	Muy bien	862	60,9	61,1	100,0
	Total	1411	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
	Total	1416	100,0		



MARQUE, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO LE LLEGA A UD. LA INFORMACIÓN DE LOS CURSOS OFERTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CORREO PERSONAL	144	10,2	10,2	10,2
	CORREO DE LA CAM	624	44,1	44,4	54,6
	POR UN AMIGO	132	9,3	9,4	64,0
	POR LA WEB	394	27,8	28,0	92,0
	POR EL BOME	112	7,9	8,0	100,0
	Total	1406	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,7		
Total		1416	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	29	2,0	2,1	3,1
	Regular	139	9,8	9,8	12,9
	Bien	439	31,0	31,0	44,0
	Muy bien	792	55,9	56,0	100,0
	Total	1414	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1416	100,0		

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,1	1,1	1,1
	Mal	32	2,3	2,3	3,4
	Regular	144	10,2	10,2	13,6
	Bien	381	26,9	27,0	40,6
	Muy bien	839	59,3	59,4	100,0
	Total	1412	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1416	100,0		



ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	39	2,8	2,8	2,8
	Mal	36	2,5	2,5	5,3
	Regular	228	16,1	16,1	21,5
	Bien	395	27,9	28,0	49,4
	Muy bien	714	50,4	50,6	100,0
	Total	1412	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1416	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,7	,7	,7
	Mal	33	2,3	2,3	3,0
	Regular	152	10,7	10,8	13,8
	Bien	381	26,9	27,0	40,8
	Muy bien	836	59,0	59,2	100,0
	Total	1412	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1416	100,0		

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,1	1,1	1,1
	Mal	25	1,8	1,8	2,8
	Regular	119	8,4	8,4	11,3
	Bien	349	24,6	24,7	36,0
	Muy bien	904	63,8	64,0	100,0
	Total	1412	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1416	100,0		



CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,0	1,0	1,0
	Mal	28	2,0	2,0	3,0
	Regular	115	8,1	8,1	11,1
	Bien	414	29,2	29,3	40,4
	Muy bien	841	59,4	59,6	100,0
	Total	1412	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1416	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,2	1,2	1,2
	Mal	15	1,1	1,1	2,3
	Regular	100	7,1	7,1	9,4
	Bien	302	21,3	21,4	30,8
	Muy bien	977	69,0	69,2	100,0
	Total	1411	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1416	100,0		

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,3	1,3	1,3
	Mal	27	1,9	1,9	3,2
	Regular	127	9,0	9,0	12,2
	Bien	365	25,8	25,8	38,0
	Muy bien	876	61,9	62,0	100,0
	Total	1413	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1416	100,0		



¿CÓMO CONSIDERA UD. LA OFERTA PÚBLICA EN FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	1220	86,2	86,3	86,3
	Regular	152	10,7	10,8	97,1
	Escasa	41	2,9	2,9	100,0
	Total	1413	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1416	100,0		