

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ENCUESTAS PRESENCIALES) 2019
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 **ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DE LA CAM 2019** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 103 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 ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DE LA CAM** con un valor de **4,68** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	102	4.67
Organización de la acción formativa	99	4.65
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	96	4.16
Duración de la acción formativa	98	4.26
Material didáctico	100	4.57
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	4.68
Claridad expositiva del Formador/a	102	4.72
Dominio de conocimientos del Formador	99	4.83
Utilidad de los materiales entregados por el formador	98	4.64
Consecución de objetivos por parte del formador	98	4.7
Accesibilidad de las instalaciones	102	4.68
Recursos para la realización del curso realizado	100	4.51
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	83	4.59
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	99	4.51

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	96.10%	0.00%	3.90%	100%
Organización de la acción formativa	96.00%	0.00%	4.00%	100%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	79.20%	15.60%	5.20%	84.40%

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.



Duración de la acción formativa	79.60%	6.10%	14.30%	93.90%
Material didáctico	91.00%	0.00%	9.00%	100%
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	95.00%	0.00%	5.00%	100%
Claridad expositiva del Formador/a	96.10%	0.00%	3.90%	100%
Dominio de conocimientos del Formador	98.00%	0.00%	2.00%	100%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	92.90%	0.00%	7.10%	100%
Consecución de objetivos por parte del formador	94.90%	0.00%	5.10%	100%
Accesibilidad de las instalaciones	95.10%	0.00%	4.90%	100%
Recursos para la realización del curso realizado	88.00%	3.00%	9.00%	97.00%
Valoración del aula donde se desarrolla el curso	92.80%	3.60%	3.60%	96.40%
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	91.90%	8.10%	0.00%	91.90%

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	47	45,6	46,1	46,1
	Hombre	55	53,4	53,9	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	6	5,8	16,2	16,2
	A2	3	2,9	8,1	24,3
	C1	15	14,6	40,5	64,9
	C2	13	12,6	35,1	100,0
	Total	37	35,9	100,0	
Perdidos	Sistema	66	64,1		
Total		103	100,0		



MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	1,0	20,0	20,0
	A2	1	1,0	20,0	40,0
	C1	2	1,9	40,0	80,0
	E	1	1,0	20,0	100,0
	Total	5	4,9	100,0	
Perdidos	Sistema	98	95,1		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	2,9	9,1	9,1
	A2	7	6,8	21,2	30,3
	C1	10	9,7	30,3	60,6
	C2	5	4,9	15,2	75,8
	E	8	7,8	24,2	100,0
	Total	33	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	70	68,0		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	E	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	102	99,0		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		82	79,6	79,6	79,6
	PLAN DE EMPLEO	6	5,9	5,9	85,4
	VOLUNTARIO	15	14,6	14,6	100,0
	Total	103	100,0	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	11	10,7	11,3	11,3
	CORREO DE LA CAM	37	35,9	38,1	49,5
	POR UN AMIGO	22	21,4	22,7	72,2
	POR LA WEB	24	23,3	24,7	96,9
	POR EL BOME	3	2,9	3,1	100,0
	Total	97	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,8		
Total		103	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	26	25,2	25,5	29,4
	Muy bien	72	69,9	70,6	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	4,0	4,0
	Bien	27	26,2	27,3	31,3
	Muy bien	68	66,0	68,7	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		



ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,8	8,3	8,3
	Mal	7	6,8	7,3	15,6
	Regular	5	4,9	5,2	20,8
	Bien	18	17,5	18,8	39,6
	Muy bien	58	56,3	60,4	100,0
	Total	96	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,8		
Total		103	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	5	4,9	5,1	6,1
	Regular	14	13,6	14,3	20,4
	Bien	26	25,2	26,5	46,9
	Muy bien	52	50,5	53,1	100,0
	Total	98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	8,7	9,0	9,0
	Bien	25	24,3	25,0	34,0
	Muy bien	66	64,1	66,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		



CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	5,0	5,0
	Bien	22	21,4	22,0	27,0
	Muy bien	73	70,9	73,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	21	20,4	20,6	24,5
	Muy bien	77	74,8	75,5	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,9	2,0	2,0
	Bien	13	12,6	13,1	15,2
	Muy bien	84	81,6	84,8	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		



UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,8	7,1	7,1
	Bien	21	20,4	21,4	28,6
	Muy bien	70	68,0	71,4	100,0
	Total	98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	5,1	5,1
	Bien	19	18,4	19,4	24,5
	Muy bien	74	71,8	75,5	100,0
	Total	98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	4,9	4,9
	Bien	23	22,3	22,5	27,5
	Muy bien	74	71,8	72,5	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		



RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES,...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,9	3,0	3,0
	Regular	9	8,7	9,0	12,0
	Bien	22	21,4	22,0	34,0
	Muy bien	66	64,1	66,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		

VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,9	3,6	3,6
	Regular	3	2,9	3,6	7,2
	Bien	19	18,4	22,9	30,1
	Muy bien	58	56,3	69,9	100,0
	Total	83	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	19,4		
Total		103	100,0		

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,8	8,1	8,1
	Bien	17	16,5	17,2	25,3
	Muy bien	74	71,8	74,7	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	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	59	57,3	63,4	63,4
	Regular	27	26,2	29,0	92,5
	Escasa	7	6,8	7,5	100,0
	Total	93	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	9,7		
Total		103	100,0		