

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E
IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Informe General del Centro de Estudio y Formación 2025.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación 2025.
- Anexo II. Tablas de frecuencia de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación 2025.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo IV. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo V. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo VI. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos. Para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración del Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Centro de Estudio y Formación a los/as usuarios/as.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as de dicho Centro.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado durante 2025.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se ha realizado a través de encuestas para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario del Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en dicho centro.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante el segundo semestre de 2025*.
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2026
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2026

**Durante el primer semestre de 2025 no se realizaron cursos de formación.*

6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2025 ha sido de **964**, desagregadas en 814 encuestas de formación online y 150 encuestas de cursos presenciales realizados.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario sobre el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado dos cuestionarios, ad hoc: uno para los usuarios/ as de cursos presenciales y otro para usuarios/ as de cursos online.

En los cuestionarios todas las variables se valoran a través de la escala de likert, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y una pregunta abierta en cada uno de ellos.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (PRESENCIAL)

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. NOMBRE DEL CURSO: _____

2. SEXO: ☐ MUJER ☐ HOMBRE

3. LUGAR DE TRABAJO: _____

4. NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO: _____

5. MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

FUNCIONARIO DE CARRERA	A1	A2	C1	C2	E
FUNCIONARIO INTERINO	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL LABORAL	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL EVENTUAL					
OTROS					

6. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

SERVICIO PRESTADO POR LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de	☐	☐	☐	☐	☐
Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	☐	☐	☐	☐	☐
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	☐	☐	☐	☐	☐

6.1. Marque, a través de qué medio le llega a UD. la información de los cursos ofertados:

☐ Correo personal ☐ Correo de la CAM ☐ Por un amigo ☐ Por la WEB ☐ BOME

7. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El curso ha alcanzado sus objetivos	☐	☐	☐	☐	☐
Organización del curso	☐	☐	☐	☐	☐
Adecuación del curso al puesto de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Duración del curso	☐	☐	☐	☐	☐
Material Didáctico	☐	☐	☐	☐	☐
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	☐	☐	☐	☐	☐

8. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL TUTOR/ FORMADOR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad expositiva del formador	☐	☐	☐	☐	☐
Dominio de conocimientos del formador	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidad de los materiales entregados por el formador	☐	☐	☐	☐	☐
Consecución de objetivos por parte del formador	☐	☐	☐	☐	☐

9. Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	☐	☐	☐	☐	☐
Aulario donde se desarrolla el curso	☐	☐	☐	☐	☐
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras. Ordenadores,)	☐	☐	☐	☐	☐
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	☐	☐	☐	☐	☐

10. ¿Cómo considera Ud. la oferta pública en FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO de la CAM?

☐ Buena ☐ Regular ☐ Escasa

11. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTA DE MEJORA:



CIUDAD AUTÓNOMA
MELILLA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE)

1-NOMBRE DEL CURSO: _____

2-SEXO: ☐ MUJER ☐ HOMBRE

3-LUGAR DE TRABAJO: _____

4-MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

FUNCIONARIO DE CARRERA	A1	A2	C1	C2	E
FUNCIONARIO INTERINO	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL LABORAL	A1	A2	C1	C2	E
PERSONAL EVENTUAL					
OTROS					

5-Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El curso ha alcanzado sus objetivos	☐	☐	☐	☐	☐
Organización del curso	☐	☐	☐	☐	☐
Adecuación del curso al puesto de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Duración del curso	☐	☐	☐	☐	☐

6-Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL TUTOR/ FORMADOR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Documentación entregada por el Formador	☐	☐	☐	☐	☐
Utilidad de la documentación entregada por el formador	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilidad del Formador	☐	☐	☐	☐	☐

7-Marque, EL GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien):

ASPECTOS GENERALES DEL CURSO ON LINE	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Descarga de la documentación	☐	☐	☐	☐	☐
Enviar un documento al Formador	☐	☐	☐	☐	☐
Seguimiento de su trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	☐	☐	☐	☐	☐

8- ¿Cómo considera Ud. la oferta pública en FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO de la Ciudad Autónoma de Melilla?

☐ Buena ☐ Regular ☐ Escasa

Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualquier PROPUESTAS DE MEJORA al respecto.

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello, se ha creado en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el usuario tiene sobre el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Centro de Estudio y Formación de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

La participación de los/ as usuarios/ as /ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

INFORME GENERAL SOBRE EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2025**, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre los datos acumulativos sobre el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.
- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias de los cursos de Formación Online y el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.
- Análisis estadísticos descriptivos y de frecuencias de los cursos de Formación Presencial y el grado de **satisfacción** de los servicios que se presta en el Centro de Formación.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025**, opiniones que los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración

Los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios, ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos, y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2025

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (CEF) 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS CEF (DATOS GLOBALES) 2025			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	963	4,53	0,805
Organización de la acción formativa	962	4,55	0,807
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	962	4,54	0,817
Duración de la acción formativa	963	4,57	0,795
Calidad, en general, de la acción formativa	964	4,60	0,738
Documentación aportada por el formador/a	963	4,60	0,787
Utilidad de la documentación aportada por el formador/a	963	4,61	0,763
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	964	4,72	0,639

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA 2025, está en un 4,60 sobre 5, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN FORMATIVA** que

no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General de la acción formativa*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 4,60 sobre 5, lo que arroja una **valoración idéntica** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2025
--

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios/ as de los cursos (presenciales y online), a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

- **Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,2%
Conforme (Regular)	7,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,9%
Conformidad Total (*)	97,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos.

▪ **Información facilitada por CAM de los cursos ofertados**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,5%
Conforme (Regular)	8,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88%
Conformidad Total (*)	96,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3%
Conforme (Regular)	8,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,9%
Conformidad Total (*)	97%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6%
Conforme (Regular)	8,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,1%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,3%
Conforme (Regular)	8,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,6%
Conformidad Total (*)	96,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4%
Conforme (Regular)	8,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,4%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,3%
Conforme (Regular)	6,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,5%
Conformidad Total (*)	97,7%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Documentación aportada por el/la formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,1%
Conforme (Regular)	6,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,7%
Conformidad Total (*)	96,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Utilidad de la documentación aportada por el/la formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,5%
Conforme (Regular)	6,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,9%
Conformidad Total (*)	97,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore los conocimientos del/a formador/a sobre la materia**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1%
Conforme (Regular)	5,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,3%
Conformidad Total (*)	99%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE del Centro de Estudio y Formación 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE 2025			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	813	4,54	0,783
Organización de la acción formativa	814	4,52	0,832
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	813	4,53	0,791
Duración de la acción formativa	814	4,53	0,810
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	814	4,58	0,745
La presentación de la plataforma es apropiada	813	4,55	0,755
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	814	4,54	0,778
Documentación aportada por el Formador/a	814	4,61	0,755
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	814	4,58	0,775
Disponibilidad del Formador/a	813	4,58	0,812
El diseño del foro ha sido correcto	814	4,41	0,958
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	814	4,68	0,677
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	814	4,53	0,844

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO, está en un 4,54 sobre 5, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre la *“CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 4,55 sobre 5, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025
--

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos online, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7%
Conforme (Regular)	7,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,4%
Conformidad Total (*)	97,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3%
Conforme (Regular)	8,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,2%
Conformidad Total (*)	97%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

• **Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,8%
Conforme (Regular)	8,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,3%
Conformidad Total (*)	97,2%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6%
Conforme (Regular)	9,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,2%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2%
Conforme (Regular)	7,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,5%
Conformidad Total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **La presentación de la plataforma es apropiada**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4%
Conforme (Regular)	8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,6%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Calidad en general de la acción formativa que ha realizado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7%
Conforme (Regular)	7,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,2%
Conformidad Total (*)	97,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Documentación aportada por el Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,5%
Conforme (Regular)	6,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,9%
Conformidad Total (*)	97,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6%
Conforme (Regular)	7,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,9%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Disponibilidad del Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7%
Conforme (Regular)	7,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,4%
Conformidad Total (*)	97,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **El diseño del foro ha sido correcto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,5%
Conforme (Regular)	11,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,2%
Conformidad Total (*)	95,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2%
Conforme (Regular)	6,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,3%
Conformidad Total (*)	98,8%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7%
Conforme (Regular)	8,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,6%
Conformidad Total (*)	97,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien).

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de Melilla 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES 2025			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	150	4,73	0,665
Organización de la acción formativa	150	4,73	0,692
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	149	4,67	0,711
Duración de la acción formativa	150	4,47	0,917
Material Didáctico	149	4,58	0,946
CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA	148	4,76	0,613
Claridad expositiva del/a formador/a	150	4,90	0,343
Dominio de conocimientos del/a formador/a	150	4,94	0,289
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	149	4,78	0,676
Consecución de objetivos por parte del/a formador/a	150	4,90	0,343
Accesibilidad a las instalaciones	150	4,69	0,625
Recursos para la realización de la acción formativa realizada (Pizarras, Ordenadores)	150	4,37	1,115
Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	150	4,44	1,033
Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa	150	4,81	0,514

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025**, está en un **4,76 sobre 5**, lo cual, se muestra por parte de los usuarios, un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,70 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos presenciales, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2%
Conforme (Regular)	4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94%
Conformidad Total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,7%
Conforme (Regular)	4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,3%
Conformidad Total (*)	97,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2%
Conforme (Regular)	6,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,9%
Conformidad Total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,7%
Conforme (Regular)	9,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86%
Conformidad Total (*)	95,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,1%
Conforme (Regular)	4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,9%
Conformidad Total (*)	93,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,7%
Conforme (Regular)	5,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,9%
Conformidad Total (*)	99,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Claridad expositiva del/a formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	1,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	98,7%
Conformidad Total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Dominio de conocimientos del/a formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	1,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	98,7%
Conformidad Total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Utilidad de los materiales entregados por el/a formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2%
Conforme (Regular)	2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96%
Conformidad Total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Consecución de objetivos por parte del/a formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	1,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	98,7%
Conformidad Total (*)	100%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2%
Conforme (Regular)	2,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	95,3%
Conformidad Total (*)	98%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores.)**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	10,7%
Conforme (Regular)	6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,3%
Conformidad Total (*)	89,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6%
Conforme (Regular)	8,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,3%
Conformidad Total (*)	94%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,7%
Conforme (Regular)	3,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96%
Conformidad Total (*)	99,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES
FORMATIVAS ONLINE DEL
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2025
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025

Nombre de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CIBERBULLYNG, ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DESDE EL CONTEXTO ESCOLAR Y FAMILIAR	28	3,4	3,4	3,4
	CLÁUSULAS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN LOS PROCESOS DE CONTRATOS, SUBVENCIONES Y CONVENIOS	8	1,0	1,0	4,4
	CONTROL, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA DE LOS FONDOS EUROPEOS	4	,5	,5	4,9
	DERECHOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA CAM	25	3,1	3,1	8,0
	ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	6	,7	,7	8,7
	ESTRATEGIAS PARA RELACIONARSE CON PERSONAL CON DIVERSIDAD FUNCIONAL	21	2,6	2,6	11,3
	FORMADOR DE FORMADORES	33	4,1	4,1	15,4
	GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	39	4,8	4,8	20,1
	IGUALDAD DE GÉNERO	39	4,8	4,8	24,9
	Incompatibilidades y Régimen Disciplinario de los Empleados Públicos de la CAM	36	4,4	4,4	29,4



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



INFORMES, DOCUMENTOS Y PLANTILLAS ADMINISTRATIVAS	43	5,3	5,3	34,6
INGLÉS MEDIO	15	1,8	1,8	36,5
LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA. PP 2ª PARTE (TÍTULO IV AL VI) (1ª EDICIÓN)	27	3,3	3,3	39,8
LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP. 1ª PARTE (TÍTULO I AL III) (1ª EDICIÓN)	36	4,4	4,4	44,2
Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. 1ª Parte (Título I al III) (2ª Edición)	28	3,4	3,4	47,7
Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. 2ª Parte (Título IV al VI) (2ª Edición)	28	3,4	3,4	51,1
LEY 40/2015 DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO	27	3,3	3,3	54,4
Ley de Cambio Climático y Transición Energética	19	2,3	2,3	56,8
MARCO NORMATIVO Y ESTRATÉGICO SOBRE RESIDUOS	10	1,2	1,2	58,0
Normativa de la CAM	37	4,5	4,5	62,5
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	36	4,4	4,4	67,0
PREVENCIÓN, DETENCIÓN Y RESPUESTA A CIBERINCIDENCIAS. CIBERSEGURIDAD EN EQUIPOS	35	4,3	4,3	71,3
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN LA CAM	32	3,9	3,9	75,2



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	40	4,9	4,9	80,1
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL EXTRACONTRACTUAL Y CONTRACTUAL EN LA CAM	40	4,9	4,9	85,0
Sensibilización y Prevención Frente a la Violencia a la Mujer	34	4,2	4,2	89,2
TRABAJO EN EQUIPO Y HABILIDADES SOCIALES	4	,5	,5	89,7
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	30	3,7	3,7	93,4
TRIBUNALES DE SELECCIÓN Y VICIOS EN LOS PROCESOS SELECTIVOS (1ª EDICIÓN)	36	4,4	4,4	97,8
TRIBUNALES DE SELECCIÓN Y VICIOS EN LOS PROCESOS SELECTIVOS (2ª EDICIÓN)	18	2,2	2,2	100,0
Total	814	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	511	62,8	62,8	62,8
Masculino	303	37,2	37,2	100,0
Total	814	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menos de 1 año	70	8,6	9,5	9,5
Entre 1 y 5 años	198	24,3	26,8	36,3
Más de 5 años	471	57,9	63,7	100,0
Total	739	90,8	100,0	
Perdidos Sistema	75	9,2		

Total	814	100,0	
-------	-----	-------	--

[FUNCIONARIO DE CARRERA] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	46	5,7	11,0	11,0
	A2	72	8,8	17,2	28,2
	C1	116	14,3	27,8	56,0
	C2	173	21,3	41,4	97,4
	E	11	1,4	2,6	100,0
	Total	418	51,4	100,0	
Perdidos	Sistema	396	48,6		
Total		814	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	33	4,1	13,2	13,2
	A2	34	4,2	13,6	26,8
	C1	40	4,9	16,0	42,8
	C2	142	17,4	56,8	99,6
	E	1	,1	,4	100,0
	Total	250	30,7	100,0	
Perdidos	Sistema	564	69,3		
Total		814	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	17	2,1	13,2	13,2
	A2	27	3,3	20,9	34,1
	C1	13	1,6	10,1	44,2
	C2	72	8,8	55,8	100,0
	Total	129	15,8	100,0	
Perdidos	Sistema	685	84,2		
Total		814	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	,2	25,0	25,0
	C2	6	,7	75,0	100,0
	Total	8	1,0	100,0	
Perdidos	Sistema	806	99,0		
Total		814	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	812	99,8		
Total		814	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	7	,9	,9	,9
	Mal	11	1,3	1,3	2,2
	Regular	70	8,6	8,6	10,8
	Bien	188	23,1	23,1	33,9
	Muy bien	538	66,1	66,1	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,4	1,4	1,4
	Mal	19	2,3	2,3	3,7
	Regular	76	9,3	9,3	13,0
	Bien	171	21,0	21,0	34,1
	Muy bien	536	65,8	65,9	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

Marque, a través de qué medio le llega a Ud. la información de las acciones formativas ofertadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	46	5,7	5,7	5,7
	Correo de la CAM	420	51,6	51,6	57,3
	Por un amigo	84	10,4	10,4	67,7
	Por la web	66	8,1	8,1	75,8
	Por el BOME	197	24,2	24,2	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	16	2,0	2,0	2,7
	Regular	64	7,9	7,9	10,6
	Bien	178	21,9	21,9	32,5
	Muy bien	549	67,4	67,5	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	1,5	1,5	1,5
	Mal	12	1,5	1,5	3,0
	Regular	72	8,8	8,8	11,8
	Bien	166	20,4	20,4	32,2
	Muy bien	552	67,8	67,8	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,5	,5	,5
	Mal	19	2,3	2,3	2,8
	Regular	72	8,8	8,9	11,7
	Bien	164	20,1	20,2	31,9
	Muy bien	554	68,1	68,1	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,1	1,1	1,1
	Mal	12	1,5	1,5	2,6
	Regular	75	9,2	9,2	11,8
	Bien	161	19,8	19,8	31,6
	Muy bien	557	68,4	68,4	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	10	1,3	1,3	2,0
	Regular	61	7,5	7,5	9,5
	Bien	163	20,0	20,0	29,5
	Muy bien	574	70,5	70,5	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,4	,4	,4
	Mal	16	2,0	2,0	2,4
	Regular	65	8,0	8,0	10,4

	Bien	172	21,1	21,2	31,6
	Muy bien	557	68,4	68,4	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	15	1,8	1,8	2,7
	Regular	58	7,1	7,1	9,8
	Bien	183	22,5	22,5	32,3
	Muy bien	551	67,7	67,7	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	,7	,7	,7
	Mal	15	1,8	1,8	2,5
	Regular	54	6,6	6,6	9,1
	Bien	141	17,3	17,3	26,4
	Muy bien	598	73,6	73,6	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,9	,9	,9
	Mal	14	1,7	1,7	2,6
	Regular	61	7,5	7,5	10,1
	Bien	148	18,2	18,2	28,3
	Muy bien	584	71,7	71,7	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	1,6	1,6	1,6
	Mal	9	1,1	1,1	2,7
	Regular	64	7,9	7,9	10,6
	Bien	131	16,1	16,1	26,7
	Muy bien	596	73,2	73,3	100,0
	Total	813	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		814	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	24	2,9	2,9	2,9
	Mal	13	1,6	1,6	4,5
	Regular	92	11,3	11,3	15,8
	Bien	163	20,1	20,1	35,9
	Muy bien	522	64,1	64,1	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,6	,6	,6
	Mal	5	,6	,6	1,2
	Regular	53	6,5	6,5	7,7
	Bien	118	14,5	14,5	22,2
	Muy bien	633	77,8	77,8	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	2,1	2,1	2,1
	Mal	5	,6	,6	2,7
	Regular	71	8,7	8,7	11,4
	Bien	159	19,6	19,6	31,0
	Muy bien	562	69,0	69,0	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Total	814	100,0	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	Bien	682	83,8	83,8	83,8
	Regular	115	14,1	14,1	97,9
	Escasa	17	2,1	2,1	100,0
	Total	814	100,0	100,0	

ANEXO II

**TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES
FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2025
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2025

NOMBRE DEL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	APLICACIÓN PRÁCTICA DE SUBVENCIONES Y AYUDAS PÚBLICAS EN LA CAM	6	4,0	4,0	4,0
	APLICACIÓN PRÁCTICA DEL PRESUPUESTO DE LA CAM. CONTABILIDAD. GESTIÓN GEMA	9	6,0	6,0	10,0
	CONTRATO: C. MENOR, PROCEDIMIENTO, SUMARIO Y NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD (1ª ED)	14	9,3	9,3	19,3
	CONTRATO: C. MENOR, PROCEDIMIENTO, SUMARIO Y NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD (2ª ED)	16	10,7	10,7	30,0
	CONTROL FINANCIERO	3	2,0	2,0	32,0
	DEFIBRILADOR	6	4,0	4,0	36,0
	EXCEL MEDIO (PRIMERA EDICIÓN)	8	5,3	5,3	41,3
	FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CAM Y GESTIÓN DE CAJA FIJA	6	4,0	4,0	45,3
	GESTIÓN DE MAYTAO (1ª EDICIÓN)	16	10,7	10,7	56,0
	GESTIÓN DE MYTAO (2ª EDICIÓN)	9	6,0	6,0	62,0
	INAP: TALLER PRÁCTICO SOBRE LA GESTIÓN DE CRISIS ANTE EMERGENCIAS EN EL SECTOR PÚBLIC	5	3,3	3,3	65,3
	JUSTIFICACIÓN DE FONDOS EUROPEO	6	4,0	4,0	69,3



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA	5	3,3	3,3	72,7
PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN (1ª EDICIÓN)	7	4,7	4,7	77,3
PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN (2ª EDICIÓN)	10	6,7	6,7	84,0
PRESUPUESTOS DE LA CAM: INGRESOS Y GASTOS PÚBLICOS	6	4,0	4,0	88,0
RECICLAJE DESFIBRILADOR	9	6,0	6,0	94,0
USO DEL LECTOR ÓPTICO PROCESOS SELECTIVOS	9	6,0	6,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	89	59,3	60,5	60,5
	Masculino	58	38,7	39,5	100,0
	Total	147	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		150	100,0		

NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro Tecnológico	47	31,3	31,3	31,3
	CENTRO TECNOLÓGICO	9	6,0	6,0	37,3
	Consejería de Cultura	5	3,4	3,4	40,7
	UNED	89	59,3	59,3	100,0
Total		150	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	11	7,3	19,3	19,3
	A2	12	8,0	21,1	40,4
	C1	13	8,7	22,8	63,2
	C2	20	13,3	35,0	98,2
	E	1	,7	1,8	100,0
	Total	57	38,0	100,0	
Perdidos	Sistema	93	62,0		
Total		150	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	17	11,3	25,3	25,3
	A2	4	2,7	6,0	31,3
	C1	14	9,3	20,9	52,2
	C2	32	21,3	47,8	100,0
	Total	67	44,7	100,0	
Perdidos	Sistema	83	55,3		
Total		150	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	4	2,7	19,0	19,0
	C1	8	5,3	38,1	57,1
	C2	7	4,7	33,3	90,4
	E	1	,7	4,8	95,2
	OTROS	1	,7	4,8	100,0
	Total	21	14,0	100,0	
Perdidos	Sistema	129	86,0		
Total		150	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	150	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	149	99,3		
Total		150	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	1	,7	,7	,7
	Regular	15	10,0	10,0	10,7
	Bien	29	19,3	19,5	30,2
	Muy bien	104	69,3	69,8	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,4	1,4
	Mal	5	3,3	3,4	4,8
	Regular	20	13,3	13,7	18,5
	Bien	30	20,0	20,5	39,0
	Muy bien	89	59,3	61,0	100,0
	Total	146	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,7		
Total		150	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	9	6,0	6,0	6,0
Correo personal	7	4,7	4,7	10,7
Correo de la CAM	69	46,0	46,0	56,7
Por un amigo	16	10,7	10,7	67,4
Por la WEB	16	10,7	10,7	78,1
Por el BOME	33	21,9	21,9	100,0
Total	150	100,0	100,0	

El curso ha alcanzado sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	1	,7	,7	,7
Mal	2	1,3	1,3	2,0
Regular	6	4,0	4,0	6,0
Bien	19	12,7	12,7	18,7
Muy bien	122	81,3	81,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Organización del curso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	1	,7	,7	,7
Mal	3	2,0	2,0	2,7
Regular	6	4,0	4,0	6,7
Bien	15	10,0	10,0	16,7
Muy bien	125	83,3	83,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Adecuación del curso al puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	1	,7	,7	,7
Mal	2	1,3	1,3	2,0
Regular	9	6,1	6,1	8,1
Bien	21	14,0	14,0	22,1
Muy bien	116	77,3	77,9	100,0
Total	149	99,3	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	2,0	2,0
	Mal	4	2,7	2,7	4,7
	Regular	14	9,3	9,3	14,0
	Bien	27	18,0	18,0	32,0
	Muy bien	102	68,0	68,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,4	3,4
	Mal	4	2,7	2,7	6,1
	Regular	6	4,0	4,0	10,1
	Bien	19	12,7	12,8	22,9
	Muy bien	115	76,7	77,1	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	8	5,3	5,4	6,1
	Bien	16	10,7	10,8	16,9
	Muy bien	123	82,0	83,1	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		

Claridad expositiva del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	11	7,4	7,4	8,7
	Muy bien	137	91,3	91,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Dominio de conocimientos del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	5	3,4	3,4	4,7
	Muy bien	143	95,3	95,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Utilidad de los materiales entregados por el formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	3	2,0	2,0	4,0
	Bien	15	10,0	10,1	14,1
	Muy bien	128	85,3	85,9	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

Consecución de objetivos por parte del formador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	11	7,4	7,4	8,7
	Muy bien	137	91,3	91,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	4	2,7	2,7	4,7
	Bien	30	20,0	20,0	24,7
	Muy bien	113	75,3	75,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	4,0	4,0	4,0
	Mal	10	6,7	6,7	10,7
	Regular	9	6,0	6,0	16,7
	Bien	22	14,6	14,6	31,3
	Muy bien	103	68,7	68,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,7	4,7	4,7
	Mal	2	1,3	1,3	6,0
	Regular	13	8,7	8,7	14,7
	Bien	24	16,0	16,0	30,7
	Muy bien	104	69,3	69,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	5	3,3	3,3	4,0
	Bien	16	10,7	10,7	14,7
	Muy bien	128	85,3	85,3	100,0
	Total	150	100,0	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	111	74,0	75,5	75,5
	REGULAR	27	18,0	18,4	93,9
	ESCASA	9	6,0	6,1	100,0
	Total	147	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		150	100,0		

ANEXO III

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

Estadísticos descriptivos	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1089	4,29	1.098	4,30	1.330	4,38	1.433	4,37	1.136	4,41	1.366	4,37	1.991	4,54	1.801	4,61	1.778	4,48	813	4,54
Organización de la acción formativa	1089	4,32	1.098	4,33	1.329	4,41	1.433	4,34	1.136	4,44	1.366	4,39	1.991	4,54	1.801	4,6	1.778	4,5	814	4,52
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1088	4,19	1.098	4,23	1.330	4,22	1.433	4,29	1.136	4,33	1.366	4,31	1.991	4,5	1.800	4,57	1.778	4,39	813	4,53
Duración de la acción formativa	1089	4,36	1.098	4,36	1.329	4,42	1.432	4,41	1.135	4,48	1.366	4,4	1.990	4,55	1.801	4,63	1.775	4,53	814	4,53
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1089	4,48	1.098	4,42	1.328	4,49	1.433	4,5	1.134	4,52	1.366	4,33	1.991	4,57	1.801	4,68	1.776	4,55	814	4,58
La presentación de la plataforma es apropiada	1089	4,46	1.098	4,41	1.329	4,42	1.433	4,46	1.135	4,52	1.365	4,24	1.991	4,52	1.801	4,64	1.778	4,52	813	4,55



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1088	4,34	1098	4,36	1330	4,43	1432	4,40	1.136	4,47	1.366	4,36	1.991	4,55	1.801	4,64	1.777	4,51	814	4,54
Documentación aportada por el Formador/a	1089	4,35	1.098	4,39	1.329	4,48	1.433	4,43	1.136	4,49	1.366	4,45	1.991	4,61	1.800	4,65	1.778	4,57	814	4,61
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1089	4,36	1.098	4,35	1.330	4,44	1.432	4,39	1.136	4,46	1.366	4,43	1.991	4,58	1.801	4,65	1.778	4,54	814	4,58
Disponibilidad del Formador/a	1088	4,35	1.097	4,34	1.329	4,42	1.431	4,35	1.134	4,45	1.366	4,39	1.989	4,54	1.799	4,6	1.777	4,41	813	4,58
El diseño del foro ha sido correcto	1089	4,27	1.098	4,27	1.329	4,35	1.432	4,31	1.136	4,39	1.366	4,28	1.991	4,48	1.798	4,58	1.775	4,37	814	4,41
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1089	4,46	1.097	4,47	1.328	4,55	1.433	4,48	1.136	4,55	1.366	4,49	1.989	4,61	1.800	4,7	1.776	4,58	814	4,68
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1089	4,25	1.098	4,31	1.328	4,37	1.432	4,27	1.136	4,39	1.366	4,33	1.990	4,5	1.800	4,58	1.777	4,37	814	4,53

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO IV

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

Estadísticos descriptivos	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
El curso ha alcanzado sus objetivos	101	4,53	83	4,59	69	4,19	84	4,6	102	4,67	31	4,74	33	4,39	24	4,75	30	4,57	39	4,59	150	4,73
Organización del curso	111	4,9	82	4,57	67	4,06	83	4,51	99	4,65	31	4,61	33	4,12	24	4,71	29	4,72	39	4,64	150	4,73
Adecuación del curso al puesto de trabajo	111	4,37	82	3,84	88	4,58	82	3,99	96	4,16	31	4,61	33	4,64	24	4,83	29	4,52	39	4,51	149	4,67
Duración del curso	109	4,16	83	4,25	86	4,58	83	4,4	98	4,26	31	4,55	33	4,45	24	4,54	29	4,62	39	4,46	150	4,47
Material Didáctico	111	4,48	84	4,32	86	4,26	83	4,61	100	4,57	31	4,13	33	4,21	24	4,71	29	4,55	38	4,55	149	4,58
Calidad, en general, del curso que ha realizado	110	4,62	83	4,42	87	4,16	82	4,65	100	4,68	31	4,52	33	4,39	24	4,67	29	4,59	38	4,68	148	4,76
Claridad expositiva del/la formador/a	110	4,75	83	4,66	86	4,4	85	4,68	102	4,72	31	4,87	33	4,67	24	4,79	30	4,67	39	4,74	150	4,9
Dominio de conocimientos del/a formador/a	110	4,8	82	4,57	87	4,67	83	4,82	99	4,83	31	4,87	33	4,82	24	4,92	30	4,67	39	4,74	150	4,94
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	111	4,57	83	4,55	86	4,85	83	4,6	98	4,64	31	4,61	33	4,45	24	4,88	29	4,69	39	4,69	149	4,78



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consecución de objetivos por parte del formador	111	4,68	84	4,75	86	4,85	83	4,69	98	4,7	31	4,77	32	4,69	24	4,79	29	4,66	39	4,72	150	4,9
Accesibilidad a las instalaciones	111	4,62	83	4,7	86	4,62	85	4,58	102	4,68	31	4,55	33	4,45	24	4,42	29	4,55	39	4,72	150	4,69
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, ordenadores...)	111	4,54	82	4,54	86	4,74	83	4,58	100	4,51	31	4,52	33	4	24	4,63	29	4,34	39	4,62	150	4,37
VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA			83	4,57	87	4,57	83	4,46	83	4,59	31	4,4839							39	4,59	150	4,44
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	110	4,68	83	4,64	87	4,48	81	4,74	99	4,51	31	4,55	33	4,55	24	4,79	29	4,45	39	4,82	150	4,81

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO V

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

		La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	Organización de la acción formativa	Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	Duración de la acción formativa	La disponibilidad de la plataforma es adecuada	La presentación de la plataforma es apropiada	Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	Documentación aportada por el Formador/a	Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	Disponibilidad del Formador/a	El diseño del foro ha sido correcto	Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	Seguimiento de su trabajo por el formador/a
2015	Insatisfechos	3,9%	3,3%	7,8%	3,7%	1,9%	2,3%	3,3%	4,0%	4,3%	2,9%	4,0%	2,7%	4,4%
	Conforme	10,4%	11,5%	15,5%	11,1%	8,0%	8,6%	10,1%	8,0%	8,9%	10,6%	14,2%	8,5%	13,1%
	Satisfechos	85,7%	85,2%	76,7%	85,2%	90,1%	89,2%	86,6%	88,0%	86,8%	86,5%	81,7%	88,8%	82,5%
	Conformidad Total	96,1%	96,7%	92,2%	96,3%	98,1%	97,8%	96,7%	96,0%	95,7%	97,1%	95,9%	97,3%	95,6%
2016	Insatisfechos	3,0%	3,5%	4,4%	2,6%	1,2%	1,6%	2,8%	4,8%	4,2%	3,2%	3,0%	2,8%	4,6%
	Conforme	11,8%	11,7%	17,6%	11,0%	8,4%	8,7%	9,9%	10,0%	10,4%	11,9%	1510,0%	930,0%	15,3%
	Satisfechos	85,1%	84,8%	78,0%	86,4%	90,4%	89,7%	87,2%	85,2%	85,4%	84,8%	81,9%	87,9%	80,1%
	Conformidad Total	96,9%	96,5%	95,6%	97,4%	98,8%	98,4%	97,1%	95,2%	95,8%	96,7%	97,0%	97,2%	95,4%
2017	Insatisfechos	4,3%	4,6%	5,4%	3,7%	3,3%	3,1%	4,6%	4,8%	4,7%	4,8%	5,1%	3,4%	5,6%
	Conforme	11,3%	10,1%	14,8%	11,0%	8,7%	9,5%	9,7%	9,4%	10,0%	10,0%	12,9%	8,8%	11,5%
	Satisfechos	84,4%	85,2%	79,8%	85,2%	87,9%	87,5%	85,7%	85,8%	85,3%	85,2%	82,0%	87,8%	83,0%
	Conformidad Total	95,7%	95,3%	94,6%	96,2%	96,6%	97,0%	95,4%	95,2%	95,3%	95,2%	94,9%	96,6%	94,5%
2018	Insatisfechos	3,2%	3,5%	5,1%	3,0%	2,6%	3,5%	3,1%	2,9%	3,4%	3,1%	3,7%	2,3%	2,9%
	Conforme	10,0%	10,3%	15,6%	10,6%	8,1%	10,3%	8,4%	8,7%	9,1%	11,2%	13,4%	7,4%	13,9%
	Satisfechos	86,8%	86,2%	79,3%	86,3%	89,4%	86,2%	88,5%	88,4%	87,6%	85,7%	82,9%	90,2%	83,2%
	Conformidad Total	96,8%	96,5%	94,9%	96,9%	97,5%	96,5%	96,9%	97,1%	96,7%	96,9%	96,3%	97,6%	97,1%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



2019	Insatisfechos	3,7%	5,7%	4,0%	3,6%	2,9%	2,8%	4,7%	5,0%	4,8%	5,2%	5,4%	3,1%	5,8%
	Conforme	10,7%	10,4%	15,3%	10,2%	7,7%	8,7%	9,0%	9,0%	10,4%	12,4%	12,8%	10,5%	14,7%
	Satisfechos	85,6%	83,9%	80,7%	86,2%	89,4%	88,5%	86,3%	86,0%	84,8%	82,4%	81,8%	86,4%	79,5%
	Conformidad Total	96,3%	94,3%	96,0%	96,4%	97,1%	97,2%	95,3%	95,0%	95,2%	94,8%	94,6%	96,9%	94,2%
2020	Insatisfechos	3,1%	3,8%	3,5%	2,8%	3,2%	2,6%	3,0%	3,6%	3,6%	2,8%	3,6%	2,8%	3,9%
	Conforme	8,7%	7,7%	13,6%	8,4%	6,6%	7,1%	7,6%	7,1%	7,9%	9,3%	11,2%	6,8%	11,3%
	Satisfechos	88,2%	88,5%	82,9%	88,8%	90,2%	90,3%	89,4%	89,3%	88,5%	87,9%	85,2%	90,4%	84,8%
	Conformidad Total	96,9%	96,2%	96,5%	97,2%	96,8%	97,4%	97,0%	96,4%	96,4%	97,2%	96,4%	97,2%	96,1%
2021	Insatisfechos	0,0%	12,1%	0,0%	6,1%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	6,1%	15,2%	0,0%
	Conforme	18,2%	18,2%	9,1%	6,1%	12,1%	21,2%	6,1%	3,0%	6,1%	9,4%	12,1%	18,2%	18,2%
	Satisfechos	81,8%	69,7%	90,9%	87,8%	75,8%	78,8%	93,9%	97,0%	84,8%	90,6%	81,8%	66,6%	81,8%
	Conformidad Total	100,0%	87,9%	100,0%	93,9%	87,9%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%	100,0%	93,9%	84,8%	100,0%
2022	Insatisfechos	2,3%	2,2%	2,0%	2,1%	1,4%	2,0%	2,7%	2,9%	2,9%	2,9%	3,1%	2,1%	3,3%
	Conforme	6,1%	7,5%	9,0%	6,6%	7,8%	9,2%	5,7%	4,5%	4,8%	7,0%	8,9%	5,6%	7,8%
	Satisfechos	91,6%	90,3%	89,0%	91,3%	90,8%	88,8%	91,6%	92,6%	92,3%	90,1%	88,0%	92,3%	88,9%
	Conformidad Total	97,7%	97,8%	98,0%	97,9%	98,6%	98,0%	97,3%	97,1%	97,1%	97,1%	96,9%	97,9%	96,7%
2023	Insatisfechos	1,6%	1,9%	2,0%	1,7%	1,3%	1,3%	1,6%	2,3%	2,2%	2,4%	2,1%	1,2%	2,6%
	Conforme	5,6%	5,8%	8,4%	5,8%	4,9%	6,0%	5,0%	5,2%	4,7%	6,8%	7,5%	4,9%	7,1%
	Satisfechos	92,8%	92,3%	89,6%	92,5%	93,8%	92,7%	93,4%	92,5%	93,1%	90,8%	90,4%	93,9%	90,3%
	Conformidad Total	98,4%	98,1%	98,0%	98,3%	98,7%	98,7%	98,4%	97,7%	97,8%	97,6%	97,9%	98,8%	97,4%
2024	Insatisfechos	2,4%	2,4%	3,5%	1,7%	1,9%	2,9%	2,4%	2,1%	2,2%	3,2%	4,3%	2,1%	4,1%
	Conforme	7,8%	7,0%	11,4%	7,8%	6,9%	7,1%	7,4%	6,3%	7,1%	12,4%	12,1%	6,3%	12,2%
	Satisfechos	89,8%	90,6%	85,1%	90,5%	91,2%	90,0%	90,2%	91,6%	90,7%	84,4%	83,6%	91,6%	83,7%
	Conformidad	97,6%	97,6%	96,5%	98,3%	98,1%	97,1%	97,6%	97,9%	97,8%	96,8%	95,7%	97,9%	95,9%

	Total													
2025	Insatisfechos	2,7%	3,0%	2,8%	2,6%	2,0%	2,4%	2,7%	2,5%	2,6%	2,7%	4,5%	1,2%	2,7%
	Conforme	7,9%	8,8%	8,9%	9,2%	7,5%	8,0%	7,1%	6,6%	7,5%	7,9%	11,3%	6,5%	8,7%
	Satisfechos	89,4%	88,2%	88,3%	88,2%	90,5%	89,6%	90,2%	90,9%	89,9%	89,4%	84,2%	92,3%	88,6%
	Conformidad Total	97,3%	97,0%	97,2%	97,4%	98,0%	97,6%	97,3%	97,5%	97,4%	97,3%	95,5%	98,8%	97,3%

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO VI

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

[illegible]



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



2021	Insatisfechos	0,0%	12,1%	0,0%	6,1%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	6,1%	15,2%		0,0%
	Conforme	18,2%	18,2%	9,1%	6,1%	12,1%	21,2%	6,1%	3,0%	6,1%	9,4%	12,1%	18,2%		18,2%
	Satisfechos	81,8%	69,7%	90,9%	87,8%	75,8%	78,8%	93,9%	97,0%	84,8%	90,6%	81,8%	66,6%		81,8%
	Conf. Total	100,0%	87,9%	100,0%	93,9%	87,9%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%	100,0%	93,9%	84,8%		100,0%
2022	Insatisfechos	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Conforme	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%	4,2%		0,0%
	Satisfechos	100,0%	95,8%	100,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	79,2%	95,8%		100,0%
	Conf. Total	100,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2023	Insatisfechos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%		6,9%
	Conforme	13,3%	6,9%	13,8%	3,4%	6,9%	6,9%	10,0%	10,0%	10,3%	10,3%	17,2%	17,3%		10,3%
	Satisfechos	86,7%	93,1%	86,2%	96,6%	89,7%	89,7%	90,0%	90,0%	89,7%	89,7%	82,8%	79,3%		82,8%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%	96,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,6%		93,1%
2024	Insatisfechos	5,2%	5,2%	7,7%	5,1%	5,2%	5,2%	2,6%	2,6%	2,6%	2,6%	2,6%	5,1%	5,1%	2,6%
	Conforme	5,1%	0,0%	2,6%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,6%	5,1%	0,0%
	Satisfechos	89,7%	94,8%	89,7%	87,2%	94,8%	94,8%	97,4%	97,4%	97,4%	97,4%	94,8%	92,3%	89,8%	97,4%
	Conf. Total	94,8%	94,8%	92,3%	94,9%	94,8%	94,8%	97,4%	97,4%	97,4%	97,4%	97,4%	94,9%	94,9%	97,4%
2025	Insatisfechos	2,0%	2,7%	2,0%	4,7%	6,1%	0,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	10,7%	6,0%	0,7%
	Conforme	4,0%	4,0%	6,1%	9,3%	4,0%	5,4%	1,3%	1,3%	2,0%	1,3%	2,7%	6,0%	8,7%	3,3%
	Satisfechos	94,0%	93,3%	91,9%	86,0%	89,9%	93,9%	98,7%	98,7%	96,0%	98,7%	95,3%	83,3%	85,3%	96,0%
	Conf. Total	98,0%	97,3%	98,0%	95,3%	93,9%	99,3%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	98,0%	89,3%	94,0%	99,3%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos