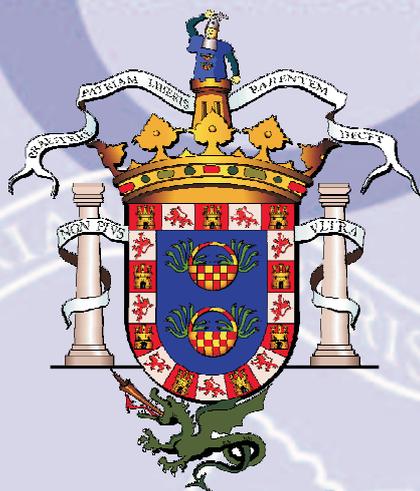


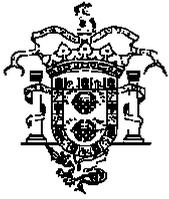
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 CUIDADOS Y PROCEDIMIENTOS  
DE ASISTENCIA Y AYUDA A PERSONAS MAYORES  
(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: CUIDADOS Y PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA Y AYUDA A PERSONAS MAYORES** 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:** 19 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: CUIDADOS Y PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA Y AYUDA A PERSONAS MAYORES** con un valor de **4,95** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	19	4,84
Organización de la acción formativa	19	4,84
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	19	3,95
Duración de la acción formativa	19	4,89
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	19	4,79
La presentación de la plataforma es apropiada	19	4,79
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	19	4,95
Documentación aportada por el Formador/a	19	4,95
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	19	4,74
Disponibilidad del Formador/a	19	4,89
El diseño del foro ha sido correcto	19	4,79
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	19	4,95
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	19	4,84

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	94,8	0	5,3	100
Organización de la acción formativa	100	0	0	100
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	63,2	15,8	21,1	84,3
Duración de la acción formativa	100	0	0	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	100	0	0	100
La presentación de la plataforma es apropiada	100	0	0	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	100	0	0	100
Documentación aportada por el Formador/a	100	0	0	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	89,5	0	10,5	100
Disponibilidad del Formador/a	100	0	0	100
El diseño del foro ha sido correcto	94,7	0	5,3	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

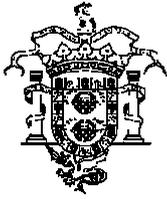
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	14	73,7	73,7	73,7
	Masculino	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

#### Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	1	5,3	5,9	5,9
	MÁjs de 5 años	16	84,2	94,1	100,0
	Total	17	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,5		
Total		19	100,0		

#### [Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

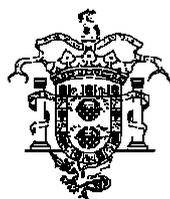
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		18	94,7	94,7	94,7
	MÁjs de 10	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	10,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	17	89,5		
Total		19	100,0		

#### [FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	5,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	94,7		
Total		19	100,0		



**[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	5	26,3	33,3	33,3
	A2	4	21,1	26,7	60,0
	C1	1	5,3	6,7	66,7
	E	5	26,3	33,3	100,0
	Total	15	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	21,1		
Total		19	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	5,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	94,7		
Total		19	100,0		

**[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:**

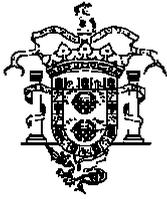
		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	19	100,0

**[Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas] Marque, el GRADO DE SATISFACCIÓN, valorándolos desde 1(muy mal) a 5 (muy bien)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	1	5,3	5,3	5,3
	Correo de la CAM	9	47,4	47,4	52,6
	Por un amigo	3	15,8	15,8	68,4
	Por la web	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	1	5,3	5,3	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

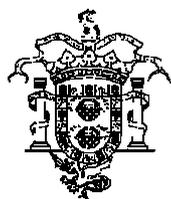
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	15,8	15,8	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,8	15,8	15,8
	Regular	4	21,1	21,1	36,8
	Muy bien	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	21,1	21,1	21,1
	Muy bien	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO**

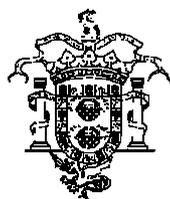
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,3	5,3	5,3
	Muy bien	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**Documentación aportada por el Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,3	5,3	5,3
	Muy bien	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	10,5	10,5	10,5
	Bien	1	5,3	5,3	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



**Disponibilidad del Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	10,5	10,5	10,5
	Muy bien	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

**El diseño del foro ha sido correcto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,3	5,3	5,3
	Bien	2	10,5	10,5	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,3	5,3	5,3
	Muy bien	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	15,8	15,8	15,8
	Muy bien	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	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	17	89,5	89,5	89,5
	Regular	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	