

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 2024
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 2024.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación 2024.
- Anexo II. Tablas de frecuencia de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación 2024.
- 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 2024** 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 2024 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 2024** 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 2024.

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 2024*.
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2025

**Durante el primer semestre de 2024 no se realizaron cursos de formación.*

6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2024 ha sido de **1.820**, desagregadas en 1.781 encuestas de formación online y 39 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 ajenos 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:

 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	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 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2024**, 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 2024**, 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) 2024

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) 2024. 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) 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	1816	4,51	0,766
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	1812	4,51	0,784
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1817	4,48	0,775
Organización de la acción formativa	1817	4,51	0,766
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1817	4,40	0,873
Duración de la acción formativa	1814	4,53	0,740
Calidad, en general, de la acción formativa	1815	4,51	0,759
Documentación aportada por el formador/a	1816	4,57	0,738
Utilidad de la documentación aportada por el formador/a	1817	4,54	0,747
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1776	4,58	0,740

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024, está en un 4,51 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 “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado del Centro de Estudio y Formación*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 4,51 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) 2024
--

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)	7,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,5%
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)	2,4%
Conforme (Regular)	8,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,2%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) 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)	2,5%
Conforme (Regular)	7,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,8%
Conformidad Total (*)	97,5%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,7%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) 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)	3,6%
Conforme (Regular)	11,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,1%
Conformidad Total (*)	96,4%

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

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,8%
Conforme (Regular)	7,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4%
Conformidad Total (*)	98,2%

(*) 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)	2,5%
Conforme (Regular)	7,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,3%
Conformidad Total (*)	97,5%

(*) 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)	2,1%
Conforme (Regular)	6,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,7%
Conformidad Total (*)	97,9%

(*) 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)	2,2%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,9%
Conformidad Total (*)	97,8%

(*) 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)	2,1%
Conforme (Regular)	6,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,6%
Conformidad Total (*)	97,9%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2024

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 2024. 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 2024			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1778	4,48	0,772
Organización de la acción formativa	1778	4,50	0,764
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1778	4,39	0,870
Duración de la acción formativa	1775	4,53	0,737
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1776	4,55	0,750
La presentación de la plataforma es apropiada	1778	4,52	0,790
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1777	4,51	0,757
Documentación aportada por el Formador/a	1778	4,57	0,735
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1778	4,54	0,748
Disponibilidad del Formador/a	1777	4,41	0,877
El diseño del foro ha sido correcto	1775	4,37	0,938
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1776	4,58	0,740
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1777	4,37	0,926

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 4,51 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 4,48 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 ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2024

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)	2,4%
Conforme (Regular)	7,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,8%
Conformidad Total (*)	97,6%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4%
Conforme (Regular)	7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,6%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) 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)	3,5%
Conforme (Regular)	11,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,1%
Conformidad Total (*)	96,5%

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

▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,7%
Conforme (Regular)	7,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,5%
Conformidad Total (*)	98,3%

(*) 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)	1,9%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,2%
Conformidad Total (*)	98,1%

(*) 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)	2,9%
Conforme (Regular)	7,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90%
Conformidad Total (*)	97,1%

(*) 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)	2,4%
Conforme (Regular)	7,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,2%
Conformidad Total (*)	97,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,1%
Conforme (Regular)	6,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,6%
Conformidad Total (*)	97,9%

(*) 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)	2,2%
Conforme (Regular)	7,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,7%
Conformidad Total (*)	97,8%

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

▪ **Disponibilidad del Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,2%
Conforme (Regular)	12,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,4%
Conformidad Total (*)	96,8%

(*) 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)	4,3%
Conforme (Regular)	12,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,6%
Conformidad Total (*)	95,7%

(*) 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)	2,1%
Conforme (Regular)	6,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,6%
Conformidad Total (*)	97,9%

(*) 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)	4,1%
Conforme (Regular)	12,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,7%
Conformidad Total (*)	95,9%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2024

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 2024. 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 2024			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	39	4,59	0,910
Organización de la acción formativa	39	4,64	0,843
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	39	4,51	0,970
Duración de la acción formativa	39	4,46	0,854
Material Didáctico	38	4,55	0,860
CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA	38	4,68	0,842
Claridad expositiva del/a formador/a	39	4,74	0,715
Dominio de conocimientos del/a formador/a	39	4,74	0,715
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	39	4,69	0,731
Consecución de objetivos por parte del/a formador/a	39	4,72	0,724
Accesibilidad a las instalaciones	39	4,72	0,759
Recursos para la realización de la acción formativa realizada (Pizarras, Ordenadores)	39	4,62	0,782
Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	39	4,59	0,818
Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa	39	4,82	0,556

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 2024**, está en un **4,68 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 **4,65 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 2024

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)	5,2%
Conforme (Regular)	5,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
Conformidad Total (*)	94,8%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,2%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94,8%
Conformidad Total (*)	94,8%

(*) 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)	7,7%
Conforme (Regular)	2,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
Conformidad Total (*)	92,3%

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

▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,1%
Conforme (Regular)	7,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,2%
Conformidad Total (*)	94,9%

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

▪ **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,2%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94,8%
Conformidad Total (*)	94,8%

(*) 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)	5,2%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94,8%
Conformidad Total (*)	94,8%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,4%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) 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)	2,6%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,4%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) 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)	2,6%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,4%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) 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)	2,6%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,4%
Conformidad Total (*)	97,4%

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

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,6%
Conforme (Regular)	2,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94,8%
Conformidad Total (*)	97,4%

(*) 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)	5,1%
Conforme (Regular)	2,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,3%
Conformidad Total (*)	94,9%

(*) 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)	5,1%
Conforme (Regular)	5,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,8%
Conformidad Total (*)	94,9%

(*) 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)	2,6%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,4%
Conformidad Total (*)	97,4%

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

ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES
FORMATIVAS ONLINE DEL
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2024
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2024

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	940	52,8	52,9	52,9
	Masculino	838	47,1	47,1	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	87	4,9	5,4	5,4
	Entre 1 y 5 años	433	24,3	26,6	32,0
	Más de 5 años	1105	62,0	68,0	100,0
	Total	1625	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	156	8,8		
Total		1781	100,0		

[Otro] Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1701	95,5	95,5	95,5
	10	1	,1	,1	95,6
	12	8	,4	,4	96,0
	15	1	,1	,1	96,1
	16	4	,2	,2	96,3
	17	1	,1	,1	96,4
	20	18	1,0	1,0	97,4
	21	1	,1	,1	97,4
	23	3	,2	,2	97,6
	24	1	,1	,1	97,6
	25	10	,6	,6	98,2
	26	3	,2	,2	98,4
	27	1	,1	,1	98,4

28	6	,3	,3	98,8
30	8	,4	,4	99,2
31	2	,1	,1	99,3
32	1	,1	,1	99,4
34	4	,2	,2	99,6
35	1	,1	,1	99,7
38	1	,1	,1	99,7
40	5	,3	,3	100,0
Total	1781	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	72	4,0	8,6	8,6
	A2	81	4,5	9,6	18,2
	C1	401	22,5	47,6	65,8
	C2	259	14,5	30,8	96,6
	E	29	1,6	3,4	100,0
	Total	842	47,3	100,0	
Perdidos	Sistema	939	52,7		
Total		1781	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	60	3,4	14,4	14,4
	A2	33	1,9	7,9	22,3
	C1	89	5,0	21,3	43,6
	C2	218	12,2	52,3	95,9
	E	17	1,0	4,1	100,0
	Total	417	23,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1364	76,6		
Total		1781	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	44	2,5	9,6	9,6

	A2	69	3,9	15,1	24,7
	C1	60	3,4	13,1	37,8
	C2	248	13,9	54,1	91,9
	E	37	2,1	8,1	100,0
	Total	458	25,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1323	74,3		
Total		1781	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	7	,4	29,2	29,2
	C2	15	,8	62,5	91,7
	E	2	,1	8,3	100,0
	Total	24	1,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1757	98,7		
Total		1781	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	1	,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1780	99,9		
Total		1781	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	16	,9	,9	,9
	Mal	24	1,3	1,4	2,3
	Regular	130	7,3	7,3	9,6
	Bien	487	27,3	27,4	37,0
	Muy bien	1120	62,9	63,0	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	25	1,4	1,4	2,3
	Regular	150	8,4	8,5	10,8
	Bien	434	24,4	24,5	35,3
	Muy bien	1148	64,5	64,7	100,0
	Total	1773	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,4		
Total		1781	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	182	10,2	10,3	10,3
	Correo de la CAM	896	50,3	50,6	60,9
	Por un amigo	150	8,4	8,5	69,3
	Por la web	345	19,4	19,5	88,8
	Por el BOME	198	11,1	11,2	100,0
	Total	1771	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,6		
Total		1781	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	30	1,7	1,7	2,4
	Regular	139	7,8	7,8	10,2
	Bien	504	28,4	28,4	38,6
	Muy bien	1092	61,3	61,4	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	27	1,6	1,6	2,4
	Regular	125	7,0	7,0	9,4
	Bien	491	27,6	27,6	37,0
	Muy bien	1120	62,9	63,0	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,3	1,3	1,3
	Mal	40	2,2	2,2	3,5
	Regular	203	11,4	11,4	15,0
	Bien	460	25,8	25,9	40,8
	Muy bien	1052	59,1	59,2	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	21	1,1	1,1	1,7
	Regular	138	7,7	7,8	9,5
	Bien	458	25,7	25,8	35,3
	Muy bien	1148	64,5	64,7	100,0
	Total	1775	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,3		
Total		1781	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	16	,9	,9	1,9
	Regular	123	6,9	6,9	8,8
	Bien	433	24,3	24,4	33,2
	Muy bien	1186	66,6	66,8	100,0
	Total	1776	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1781	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	33	1,9	1,9	2,9
	Regular	126	7,1	7,1	10,0
	Bien	430	24,1	24,1	34,1
	Muy bien	1171	65,7	65,9	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	34	1,9	1,9	2,4
	Regular	131	7,4	7,4	9,8
	Bien	473	26,6	26,6	36,4
	Muy bien	1130	63,4	63,6	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	,7	,7	,7
	Mal	24	1,4	1,4	2,1
	Regular	112	6,3	6,3	8,4
	Bien	421	23,6	23,7	32,1
	Muy bien	1208	67,8	67,9	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	,6	,6	,6
	Mal	28	1,6	1,6	2,2
	Regular	126	7,1	7,1	9,3
	Bien	435	24,4	24,4	33,7
	Muy bien	1178	66,1	66,3	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	1,5	1,5	1,5
	Mal	30	1,7	1,7	3,2
	Regular	222	12,4	12,4	15,6
	Bien	408	22,9	23,0	38,6
	Muy bien	1091	61,3	61,4	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	44	2,5	2,5	2,5
	Mal	32	1,8	1,8	4,3
	Regular	215	12,1	12,1	16,4
	Bien	424	23,8	23,9	40,3
	Muy bien	1060	59,5	59,7	100,0
	Total	1775	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,3		
Total		1781	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	,9	,9	,9
	Mal	21	1,2	1,2	2,1
	Regular	111	6,2	6,3	8,3
	Bien	400	22,5	22,5	30,9
	Muy bien	1228	69,0	69,1	100,0
	Total	1776	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,3		
Total		1781	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	39	2,2	2,2	2,2
	Mal	34	1,9	1,9	4,1
	Regular	217	12,2	12,2	16,3
	Bien	422	23,8	23,8	40,1
	Muy bien	1065	59,8	59,9	100,0
	Total	1777	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,2		
Total		1781	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	1550	87,0	87,2	87,2
	Regular	185	10,4	10,4	97,6
	Escasa	43	2,4	2,4	100,0
	Total	1778	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1781	100,0		

ANEXO II

**TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES
FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2024
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2024

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	23	59,0	62,2	62,2
	Masculino	14	35,9	37,8	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	5,1	13,3	13,3
	A2	1	2,6	6,7	20,0
	C1	7	17,9	46,7	66,7
	C2	5	12,8	33,3	100,0
	Total	15	38,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	61,5		
Total		39	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	10,3	28,6	28,6
	A2	1	2,6	7,1	35,7
	C1	2	5,1	14,3	50,0
	C2	7	17,9	50,0	100,0
	Total	14	35,9	100,0	
Perdidos	Sistema	25	64,1		
Total		39	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	2,6	14,3	14,3
	A2	2	5,1	28,6	42,9
	C1	1	2,6	14,3	57,1
	C2	1	2,6	14,3	71,4
	E	1	2,6	14,3	85,7
	OTROS	1	2,6	14,3	100,0
	Total	7	17,9	100,0	
Perdidos	Sistema	32	82,1		
Total		39	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	39	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OTROS	1	2,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	38	97,4		
Total		39	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	2,6	2,6	2,6
	Regular	2	5,1	5,1	7,7
	Bien	7	17,9	17,9	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	3	7,7	7,7	12,8
	Bien	9	23,1	23,1	35,9
	Muy bien	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	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		3	7,7	7,7	7,7
	Correo personal	3	7,7	7,7	15,4
	Correo de la CAM	20	51,3	51,3	66,7
	Por un amigo	4	10,3	10,3	76,9
	Por la WEB	8	20,5	20,5	97,4
	Por el BOME	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[El curso ha alcanzado sus objetivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Regular	2	5,1	5,1	10,3
	Bien	5	12,8	12,8	23,1
	Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Organización del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	7	17,9	17,9	23,1
	Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Adecuación del curso al puesto de trabajo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	2	5,1	5,1	7,7
	Regular	1	2,6	2,6	10,3
	Bien	7	17,9	17,9	28,2
	Muy bien	28	71,8	71,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Duración del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	3	7,7	7,7	12,8
	Bien	9	23,1	23,1	35,9
	Muy bien	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Material Didáctico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	10	25,6	26,4	31,6
	Muy bien	26	66,7	68,4	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

[CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Mal	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	5	12,8	13,2	18,4
	Muy bien	31	79,5	81,6	100,0

Total	38	97,4	100,0
Perdidos Sistema	1	2,6	
Total	39	100,0	

[Claridad expositiva del formador]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
Bien	6	15,3	15,3	17,9
Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

[Dominio de conocimientos del formador]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
Bien	6	15,3	15,3	17,9
Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

[Utilidad de los materiales entregados por el formador]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
Bien	8	20,5	20,5	23,1
Muy bien	30	76,9	76,9	100,0
Total	39	100,0	100,0	

[Consecución de objetivos por parte del formador]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
Bien	7	17,9	17,9	20,5
Muy bien	31	79,5	79,5	100,0
Total	39	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	1	2,6	2,6	5,2
	Bien	5	12,7	12,7	17,9
	Muy bien	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	1	2,6	2,6	7,7
	Bien	7	17,9	17,9	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,1	5,1	5,1
	Regular	2	5,1	5,1	10,3
	Bien	6	15,4	15,4	25,6
	Muy bien	29	74,4	74,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

[Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	4	10,2	10,2	12,8
	Muy bien	34	87,2	87,2	100,0
	Total	39	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	27	69,2	73,0	73,0
	REGULAR	7	17,9	18,9	91,9
	ESCASA	3	7,7	8,1	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	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	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	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	836	4,24	1.079	4,3	1.027	2,86	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
Organización de la acción formativa	836	4,22	1.079	4,26	1.027	4,30	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
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	836	4,08	1.078	4,11	1.027	4,33	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
Duración de la acción formativa	836	4,19	1.075	4,28	1.027	4,10	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
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	835	4,31	1.077	4,42	1.027	4,34	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
La presentación de la plataforma es apropiada	468	4,34	1.078	4,43	1.027	4,46	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
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	468	4,26	1079	4,31	1027	4,43	1088	4,341	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
Documentación aportada por el Formador/a	836	4,23	1.079	4,41	1.027	4,35	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

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	836	4,32	1.079	4,38	1.027	4,41	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
Disponibilidad del Formador/a	836	4,35	1.079	4,37	1.026	4,39	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
El diseño del foro ha sido correcto	836	4,22	1.078	4,29	1.026	4,38	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
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	836	4,36	1.078	4,29	1.027	4,25	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
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	836	4,31	1.016	3,94	1.028	4,47	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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	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	54	4,37	197	4,55	156	4,53	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
Organización del curso	55	4,51	195	4,52	154	4,64	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
Adecuación del curso al puesto de trabajo	54	3,63	190	4,24	155	4,41	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
Duración del curso	55	3,33	197	4,27	156	4,26	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
Material Didáctico	55	3,91	197	4,47	154	4,44	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
Calidad, en general, del curso que ha realizado	55	4,27	195	4,56	155	4,59	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
Claridad expositiva del/la formador/a	55	4,62	197	4,72	155	4,7	110	4,75	83	4,66	86	4,40	85	4,68	102	4,72	31	4,87	33	4,67	24	4,79	30	4,67	39	4,74



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dominio de conocimientos del/a formador/a	55	4,71	197	4,78	156	4,77	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
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	55	4,2	197	4,58	155	4,49	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
Consecución de objetivos por parte del formador	54	4,35	196	4,69	154	4,71	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
Accesibilidad a las instalaciones	55	4,25	197	3,84	156	4,6	111	4,62	83	4,70	86	4,62	85	4,58	102	4,68	31	4,55	33	4,45	24	4,42	29	4,55	39	4,72
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, ordenadores...)	55	4,22	168	4,13	156	4,49	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
VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA									83	4,57	87	4,57	83	4,46	83	4,59	31	4,48	39						39	4,59
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	55	4,38	163	4,58	156	4,6	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

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
2012	Insatisfechos	4,2%	5,0%	8,5%	4,3%	5,9%	5,5%	5,2%	6,1%	5,1%	5,7%	7,4%	1,9%	7,1%
	Conforme	13,2%	16,0%	20,3%	14,6%	13,2%	16,3%	12,5%	10,6%	11,8%	14,4%	17,9%	11,3%	15,8%
	Satisfecho	82,6%	79,0%	71,2%	81,2%	80,9%	78,2%	82,3%	83,2%	83,0%	79,9%	74,7%	86,8%	77,1%
	Conformidad Total	95,8%	95,0%	91,5%	95,8%	94,1%	94,5%	94,8%	93,8%	94,8%	94,3%	92,6%	98,1%	92,9%
2013	Insatisfechos	3,7%	4,8%	7,0%	5,5%	4,7%	3,7%	4,3%	5,5%	4,9%	3,3%	5,0%	3,7%	3,9%
	Conforme	10,9%	11,5%	18,9%	14,8%	9,3%	8,1%	10,9%	13,0%	11,0%	12,1%	13,2%	10,9%	12,2%
	Satisfechos	85,4%	83,6%	74,1%	79,7%	86,0%	88,2%	84,9%	81,4%	84,1%	84,5%	81,8%	85,4%	83,9%
	Conformidad Total	96,3%	95,1%	93,0%	94,5%	95,3%	96,3%	95,8%	94,4%	95,1%	96,6%	95,0%	96,3%	96,1%
2014	Insatisfechos	4,3%	5,7%	7,0%	4,2%	3,3%	3,1%	4,5%	4,5%	4,4%	4,6%	5,5%	8,9%	16,5%
	Conforme	11,7%	10,4%	17,1%	11,3%	8,1%	8,0%	9,5%	8,5%	9,4%	9,3%	11,5%	7,2%	9,4%
	Satisfechos	84,3%	84,0%	75,8%	84,5%	88,6%	88,9%	85,9%	87,0%	86,3%	86,2%	83,0%	84,0%	74,0%
	Conformidad Total	96,0%	94,4%	92,9%	95,8%	96,7%	96,9%	95,4%	95,5%	95,7%	95,5%	94,5%	91,2%	83,4%
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%
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 Total	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%

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

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

		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	Claridad expositiva del formador	Dominio de conocimientos del formador	Utilidad de los materiales entregados por el formador	Consecución de objetivos por parte del formador	Accesibilidad a las instalaciones	Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,)	Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos
2012	Satisfechos	96,3%	98,2%	50,0%	45,4%	69,1%	92,7%	98,2%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Insatisfechos	0,0%	0,0%	3,7%	24,5%	7,3%	0,0%	0,0%	1,8%	12,7%	9,3%	14,5%	18,2%		16,4%
	Conforme	3,7%	1,8%	46,3%	34,5%	23,6%	7,3%	1,8%	98,2%	80,0%	90,7%	85,5%	81,8%		83,6%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	96,3%	79,9%	92,7%	100,0%	100,0%	100,0%	92,7%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2013	Satisfechos	93,4%	91,8%	78,4%	82,8%	89,8%	95,9%	96,4%	0,0%	2,5%	0,0%	16,2%	4,8%		0,0%
	Insatisfechos	0,5%	0,8%	5,2%	6,6%	3,0%	0,5%	0,5%	1,5%	4,6%	3,6%	10,7%	21,4%		9,8%
	Conforme	6,1%	7,7%	16,3%	10,7%	7,1%	3,6%	3,0%	98,5%	92,9%	96,5%	73,1%	73,8%		90,2%
	Conf. Total	99,5%	99,5%	94,7%	93,5%	96,9%	99,5%	99,4%	100,0%	97,5%	100,1%	83,8%	95,2%		100,0%
2014	Satisfechos	94,8%	93,5%	84,5%	83,9%	91,5%	94,8%	97,4%	0,0%	1,9%	0,0%	0,6%	1,9%		1,2%
	Insatisfechos	0,6%	0,6%	2,6%	1,3%	3,2%	0,0%	0,0%	2,6%	7,7%	1,9%	4,5%	9,0%		7,1%
	Conforme	4,5%	5,8%	12,9%	14,7%	5,2%	5,2%	2,6%	97,4%	90,3%	98,0%	94,9%	89,1%		91,7%
	Conf. Total	99,3%	99,3%	97,4%	98,6%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	99,9%	99,4%	98,1%		98,8%
2015	Satisfechos	90,1%	90,1%	81,7%	78,4%	87,4%	95,5%	96,4%	0,0%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%		0,9%
	Insatisfechos	0,9%	3,6%	3,6%	10,8%	2,7%	1,8%	1,8%	3,6%	5,4%	3,6%	9,0%	8,1%		4,5%
	Conforme	9,0%	5,4%	14,7%	10,8%	9,9%	2,7%	1,8%	96,4%	91,0%	94,6%	91,0%	90,1%		94,5%
	Conf. Total	99,1%	95,5%	96,4%	89,2%	97,3%	98,2%	98,2%	100,0%	96,4%	98,2%	100,0%	98,2%		99,0%
2016	Insatisfechos	1,2%	3,7%	19,5%	6,0%	6,0%	3,6%	1,2%	2,4%	8,4%	3,6%	3,6%	6,1%	6,0%	7,2%
	Conforme	9,6%	7,3%	15,9%	13,3%	14,3%	9,6%	6,0%	4,9%	1,2%	0,0%	2,4%	2,4%	3,6%	1,2%
	Satisfechos	89,2%	89,1%	64,6%	79,7%	79,7%	86,7%	92,8%	93,7%	90,4%	96,5%	94,0%	91,5%	90,4%	91,6%
	Conf. Total	98,8%	96,4%	80,5%	93,0%	94,0%	96,3%	98,8%	96,1%	98,8%	100,0%	97,6%	97,6%	96,4%	98,8%
2017	Insatisfechos	2,3%	2,3%	5,8%	9,2%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	4,6%	3,4%	2,3%	0,0%
	Conforme	8,0%	7,0%	17,4%	14,9%	14,0%	4,6%	3,5%	2,3%	2,3%	4,7%	5,7%	11,5%	10,3%	8,3%
	Satisfechos	89,8%	90,7%	76,7%	75,9%	81,4%	95,4%	96,5%	97,7%	93,0%	95,4%	89,6%	85,1%	87,3%	90,5%
	Conf. Total	97,8%	97,7%	94,1%	90,8%	95,4%	100,0%	100,0%	100,0%	95,3%	100,0%	95,3%	96,6%	97,6%	98,8%

2018	Insatisfechos	2,4%	1,2%	8,5%	3,6%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%
	Conforme	7,1%	8,4%	24,4%	13,3%	4,8%	3,7%	7,1%	2,4%	7,2%	4,8%	10,6%	9,6%	8,4%	7,4%
	Satisfechos	90,4%	90,3%	67,1%	83,1%	94,0%	95,1%	91,7%	96,3%	92,8%	92,8%	89,4%	90,4%	89,1%	92,6%
	Conf. Total	97,5%	98,7%	91,5%	96,4%	98,8%	98,8%	98,8%	98,7%	100,0%	97,6%	100,0%	100,0%	97,5%	100,0%
2019	Insatisfechos	0,0%	0,0%	15,6%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	3,6%	8,1%
	Conforme	3,9%	4,0%	5,2%	14,3%	9,0%	5,0%	3,9%	2,0%	7,1%	5,1%	4,9%	9,0%	3,6%	0,0%
	Satisfechos	96,1%	96,0%	79,2%	79,6%	91,0%	95,0%	96,1%	98,0%	92,9%	94,9%	95,1%	88,0%	92,8%	91,9%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	84,4%	93,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,0%	96,4%	91,9%
2020	Insatisfechos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%
	Conforme	6,5%	6,5%	6,5%	9,7%	9,7%	3,2%	3,2%	3,2%	6,5%	6,5%	12,9%	16,1%	16,1%	9,7%
	Satisfechos	93,5%	93,5%	93,5%	90,3%	80,6%	96,8%	96,8%	96,8%	93,5%	93,5%	87,1%	83,9%	83,9%	87,1%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,8%
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%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos