

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
2016**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



INDICE

- 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 2016
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la acción formativa online y presencial 2016
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas presencial del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo IV. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo V. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas presencial del Centro de Estudio y Formación.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas, 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 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas 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 2016** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016

- 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 2016** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de 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 2016.

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 he 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 toda la ejecución 2016. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2017
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2017



6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2016 ha sido de **1.177 personas** desagregadas en 1.093 encuestas de formación online y 84 encuestas de cursos presenciales realizados.

El test de fiabilidad está en 0,88. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra

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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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/a de cursos presenciales y otro para usuarios de cursos on-line.

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

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



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:

	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	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



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	☐	☐	☐	☐	☐

¿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 ha 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.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas.

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, 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.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



INFORME GENERAL SOBRE EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2016**, perteneciente a la Dirección General de Administraciones Públicas, 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 2016**, 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 / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la 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 DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016

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). Todo extrapolado al 10.

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 2016. 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 ON LINE 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	1089	8,84	0,73
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1087	8,86	0,74
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1089	8,58	0,83
Organización de la acción formativa	1089	8,64	0,85
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1088	8,37	0,92
Duración de la acción formativa	1089	8,72	0,81
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1089	8,96	0,71
La presentación de la plataforma es apropiada	1089	8,91	0,72
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1088	8,68	0,81
Documentación aportada por el Formador/a	1089	8,70	0,90
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1089	8,71	0,88
Disponibilidad del Formador/a	1088	8,69	0,85
El diseño del foro ha sido correcto	1089	8,55	0,87
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1089	8,91	0,81
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1089	8,49	0,94

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016**, está en un **6,34 SOBRE 10**, 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 por las acciones formativas on line del Centro de Estudio y Formación”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 6,48 sobre 10, 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 ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016

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.



▪ **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)	1,4
Conforme (Regular)	9,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	89
Conformidad Total (*)	98,6

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

▪ **Información facilitada por CAM de las acciones formativas ofertadas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,5
Conforme (Regular)	9,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	88,7
Conformidad Total (*)	98,5

(*) 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)	11,8
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,1
Conformidad Total (*)	96,9

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



▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,5
Conforme (Regular)	11,7
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,8
Conformidad Total (*)	96,5

(*) 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)	4,4
Conforme (Regular)	17,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	78
Conformidad Total (*)	95,6

(*) 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)	11
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,4
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)	1,2
Conforme (Regular)	8,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4
Conformidad Total (*)	98,8

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,6
Conforme (Regular)	8,7
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7
Conformidad Total (*)	98,4

(*) 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)	2,8
Conforme (Regular)	9,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,2
Conformidad Total (*)	97,1

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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,8
Conforme (Regular)	10
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,2
Conformidad Total (*)	95,2

(*) 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)	4,2
Conforme (Regular)	10,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,4
Conformidad Total (*)	95,8

(*) 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)	11,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,8
Conformidad Total (*)	96,7

(*) 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)	3
Conforme (Regular)	15,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	81,9
Conformidad Total (*)	97

(*) 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)	2,8
Conforme (Regular)	9,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,9
Conformidad Total (*)	97,2

(*) 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)	4,6
Conforme (Regular)	15,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	80,1
Conformidad Total (*)	95,4

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



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016

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 2016. 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 2016			
	N	Media	Desv. típ.
El curso ha alcanzado sus objetivos	83	9,18	0,77
Organización del curso	82	9,15	0,83
Adecuación del curso al puesto de trabajo	82	7,68	1,33
Duración del curso	83	8,51	0,95
Material Didáctico	84	8,64	0,97
Calidad, en general, del curso que ha realizado	83	8,84	0,86
Claridad expositiva del formador	83	9,33	0,65
Dominio de conocimientos del formador	82	9,15	0,90
Utilidad de los materiales entregados por el formador	83	9,11	0,70
Consecución de objetivos por parte del formador	84	9,50	0,51
Accesibilidad a las instalaciones	83	9,40	0,66
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,...)	82	9,07	0,77
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	83	9,13	0,81

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 2016, está en un 8,84 SOBRE 10**, 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 por las acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **9,01 sobre 10**, 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 PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016

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.

▪ El curso ha alcanzado sus objetivos

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	9,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,2
Conformidad Total (*)	98,8

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

▪ Organización del curso

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,7
Conforme (Regular)	7,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,1
Conformidad Total (*)	96,4

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



▪ **Adecuación del curso al puesto de trabajo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	19,5
Conforme (Regular)	15,9
Satisfecho (Muy bien y bien)	64,6
Conformidad Total (*)	80,5

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

▪ **Duración del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6
Conforme (Regular)	13,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	79,7
Conformidad Total (*)	93

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

▪ **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6
Conforme (Regular)	14,3
Satisfecho (Muy bien y bien)	79,7
Conformidad Total (*)	94

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



▪ **Calidad en general del curso que ha realizado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,6
Conforme (Regular)	9,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,7
Conformidad Total (*)	96,3

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

▪ **Claridad expositiva del formador**

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

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

▪ **Dominio de conocimientos del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,9
Conforme (Regular)	2,4
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,7
Conformidad Total (*)	96,1

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



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

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

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	3,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,5
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)	2,4
Conforme (Regular)	3,6
Satisfecho (Muy bien y bien)	94
Conformidad Total (*)	97,6

(*) 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)	2,4
Conforme (Regular)	6,1
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,5
Conformidad Total (*)	97,6

(*) 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)	3,6
Conforme (Regular)	6
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4
Conformidad Total (*)	96,4

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

▪ **Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2
Conforme (Regular)	7,2
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,6
Conformidad Total (*)	98,8

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



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES
FORMATIVAS ON LINE
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	721	66,0	66,2	66,2
	Masculino	368	33,7	33,8	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	102	9,3	10,1	10,1
	Entre 1 y 5 años	91	8,3	9,0	19,1
	Más de 5 años	817	74,7	80,9	100,0
	Total	1010	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	83	7,6		
Total		1093	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	49	4,5	9,1	9,1
	A2	54	4,9	10,0	19,1
	C1	176	16,1	32,7	51,9
	C2	230	21,0	42,8	94,6
	E	29	2,7	5,4	100,0
	Total	538	49,2	100,0	
Perdidos	Sistema	555	50,8		
Total		1093	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	9	,8	8,6	8,6
	A2	23	2,1	21,9	30,5
	C1	4	,4	3,8	34,3
	C2	53	4,8	50,5	84,8
	E	16	1,5	15,2	100,0
	Total	105	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	988	90,4		
Total		1093	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	51	4,7	14,0	14,0
	A2	118	10,8	32,4	46,4
	C1	71	6,5	19,5	65,9
	C2	75	6,9	20,6	86,5
	E	49	4,5	13,5	100,0
	Total	364	33,3	100,0	
Perdidos	Sistema	729	66,7		
Total		1093	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	13	1,2	23,6	23,6
	A2	12	1,1	21,8	45,5
	C1	22	2,0	40,0	85,5
	C2	6	,5	10,9	96,4
	E	2	,2	3,6	100,0
	Total	55	5,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1038	95,0		
Total		1093	100,0		



[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	9	,8	26,5	26,5
	A2	11	1,0	32,4	58,8
	C1	10	,9	29,4	88,2
	C2	3	,3	8,8	97,1
	E	1	,1	2,9	100,0
	Total	34	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1059	96,9		
Total		1093	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	3	,3	,3	,3
	Mal	12	1,1	1,1	1,4
	Regular	104	9,5	9,6	10,9
	Bien	374	34,2	34,3	45,3
	Muy bien	596	54,5	54,7	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,4	,4	,4
	Mal	12	1,1	1,1	1,5
	Regular	107	9,8	9,8	11,3
	Bien	354	32,4	32,6	43,9
	Muy bien	610	55,8	56,1	100,0
	Total	1087	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1093	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	136	12,4	12,5	12,5
	Correo de la CAM	476	43,5	43,7	56,2
	Por un amigo	121	11,1	11,1	67,3
	Por la web	271	24,8	24,9	92,2
	Por el BOME	85	7,8	7,8	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	1,2	1,2	1,2
	Mal	20	1,8	1,8	3,0
	Regular	129	11,8	11,8	14,9
	Bien	403	36,9	37,0	51,9
	Muy bien	524	47,9	48,1	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,0	1,0	1,0
	Mal	27	2,5	2,5	3,5
	Regular	127	11,6	11,7	15,2
	Bien	363	33,2	33,3	48,5
	Muy bien	561	51,3	51,5	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		



Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	1,3	1,3	1,3
	Mal	34	3,1	3,1	4,4
	Regular	191	17,5	17,6	22,0
	Bien	346	31,7	31,8	53,8
	Muy bien	503	46,0	46,2	100,0
	Total	1088	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,5		
Total		1093	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,8	,8	,8
	Mal	19	1,7	1,7	2,6
	Regular	120	11,0	11,0	13,6
	Bien	364	33,3	33,4	47,0
	Muy bien	577	52,8	53,0	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	,2	,2
	Mal	11	1,0	1,0	1,2
	Regular	91	8,3	8,4	9,6
	Bien	342	31,3	31,4	41,0
	Muy bien	643	58,8	59,0	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		



La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	16	1,5	1,5	1,6
	Regular	95	8,7	8,7	10,3
	Bien	349	31,9	32,0	42,3
	Muy bien	628	57,5	57,7	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,0	1,0	1,0
	Mal	20	1,8	1,8	2,8
	Regular	108	9,9	9,9	12,8
	Bien	397	36,3	36,5	49,3
	Muy bien	552	50,5	50,7	100,0
	Total	1088	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,5		
Total		1093	100,0		

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,6	1,6	1,6
	Mal	35	3,2	3,2	4,8
	Regular	109	10,0	10,0	14,8
	Bien	319	29,2	29,3	44,1
	Muy bien	609	55,7	55,9	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,5	1,5	1,5
	Mal	30	2,7	2,8	4,2
	Regular	113	10,3	10,4	14,6
	Bien	321	29,4	29,5	44,1
	Muy bien	609	55,7	55,9	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,0	1,0	1,0
	Mal	24	2,2	2,2	3,2
	Regular	130	11,9	11,9	15,2
	Bien	334	30,6	30,7	45,9
	Muy bien	589	53,9	54,1	100,0
	Total	1088	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,5		
Total		1093	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	1,2	1,2	1,2
	Mal	20	1,8	1,8	3,0
	Regular	164	15,0	15,1	18,1
	Bien	352	32,2	32,3	50,4
	Muy bien	540	49,4	49,6	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		



Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,0	1,0	1,0
	Mal	19	1,7	1,7	2,8
	Regular	101	9,2	9,3	12,0
	Bien	288	26,3	26,4	38,5
	Muy bien	670	61,3	61,5	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,8	1,8	1,8
	Mal	30	2,7	2,8	4,6
	Regular	167	15,3	15,3	19,9
	Bien	317	29,0	29,1	49,0
	Muy bien	555	50,8	51,0	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	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	964	88,2	88,5	88,5
	Regular	106	9,7	9,7	98,3
	Escasa	19	1,7	1,7	100,0
	Total	1089	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,4		
Total		1093	100,0		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



ANEXO II

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES
FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



**TABLA DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2016**

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	40	47,6	50,0	50,0
	Hombre	40	47,6	50,0	100,0
	Total	80	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,8		
Total		84	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	4,8	11,4	11,4
	A2	5	6,0	14,3	25,7
	C1	18	21,4	51,4	77,1
	C2	7	8,3	20,0	97,1
	E	1	1,2	2,9	100,0
	Total	35	41,7	100,0	
Perdidos	Sistema	49	58,3		
Total		84	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	2,4	22,2	22,2
	A2	3	3,6	33,3	55,6
	C1	2	2,4	22,2	77,8
	C2	1	1,2	11,1	88,9
	E	1	1,2	11,1	100,0
	Total	9	10,7	100,0	
Perdidos	Sistema	75	89,3		
Total		84	100,0		



MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	3,6	13,0	13,0
	A2	4	4,8	17,4	30,4
	C1	6	7,1	26,1	56,5
	C2	2	2,4	8,7	65,2
	E	8	9,5	34,8	100,0
	Total	23	27,4	100,0	
Perdidos	Sistema	61	72,6		
Total		84	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	2,4	33,3	33,3
	A2	4	4,8	66,7	100,0
	Total	6	7,1	100,0	
Perdidos	Sistema	78	92,9		
Total		84	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		80	95,2	95,2	95,2
	A1	2	2,4	2,4	97,6
	PLANES EMPLEO	1	1,2	1,2	98,8
	Si	1	1,2	1,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	



EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	8	9,5	9,6	10,8
	Bien	14	16,7	16,9	27,7
	Muy bien	60	71,4	72,3	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	2,4	2,4	3,7
	Regular	6	7,1	7,3	11,0
	Bien	13	15,5	15,9	26,8
	Muy bien	60	71,4	73,2	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,1	7,3	7,3
	Mal	10	11,9	12,2	19,5
	Regular	13	15,5	15,9	35,4
	Bien	15	17,9	18,3	53,7
	Muy bien	38	45,2	46,3	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		



DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	4	4,8	4,8	6,0
	Regular	11	13,1	13,3	19,3
	Bien	24	28,6	28,9	48,2
	Muy bien	43	51,2	51,8	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	4	4,8	4,8	6,0
	Regular	12	14,3	14,3	20,2
	Bien	17	20,2	20,2	40,5
	Muy bien	50	59,5	59,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	2,4	2,4	3,6
	Regular	8	9,5	9,6	13,3
	Bien	22	26,2	26,5	39,8
	Muy bien	50	59,5	60,2	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		



CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	5	6,0	6,0	7,2
	Bien	15	17,9	18,1	25,3
	Muy bien	62	73,8	74,7	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,6	3,7	3,7
	Mal	1	1,2	1,2	4,9
	Regular	2	2,4	2,4	7,3
	Bien	16	19,0	19,5	26,8
	Muy bien	60	71,4	73,2	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	7	8,3	8,4	9,6
	Bien	20	23,8	24,1	33,7
	Muy bien	55	65,5	66,3	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		



CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,6	3,6	3,6
	Bien	15	17,9	17,9	21,4
	Muy bien	66	78,6	78,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	3	3,6	3,6	6,0
	Bien	13	15,5	15,7	21,7
	Muy bien	65	77,4	78,3	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	1,2	1,2	2,4
	Regular	5	6,0	6,1	8,5
	Bien	21	25,0	25,6	34,1
	Muy bien	54	64,3	65,9	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		



VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	2,4	2,4	3,6
	Regular	5	6,0	6,0	9,6
	Bien	16	19,0	19,3	28,9
	Muy bien	59	70,2	71,1	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,1	7,2	8,4
	Bien	15	17,9	18,1	26,5
	Muy bien	61	72,6	73,5	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE 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	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)			836	4,23	1074	4,27	1027	4,36	1089	8,84
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas			836	4,24	1077	4,16	1024	4,33	1087	8,86
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	424	4,21	836	4,24	1079	4,3	1027	2,86	1089	8,58
Organización de la acción formativa	424	4,16	836	4,22	1079	4,26	1027	4,30	1089	8,64
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	424	3,97	836	4,08	1078	4,11	1027	4,33	1088	8,37
Duración de la acción formativa	424	4,13	836	4,19	1075	4,28	1027	4,10	1089	8,72
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	257	4,19	835	4,31	1077	4,42	1027	4,34	1089	8,96
La presentación de la plataforma es apropiada	257	4,13	468	4,34	1078	4,43	1027	4,46	1089	8,91
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	423	4,2	468	4,26	1079	4,31	1027	4,43	1088	8,68
Documentación aportada por el Formador/a	424	4,28	836	4,23	1079	4,41	1027	4,35	1089	8,70
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	424	4,31	836	4,32	1079	4,38	1027	4,41	1089	8,71
Disponibilidad del Formador/a	424	4,21	836	4,35	1079	4,37	1026	4,39	1088	8,69
El diseño del foro ha sido correcto	257	4,02	836	4,22	1078	4,29	1026	4,38	1089	8,55
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	257	4,36	836	4,36	1078	4,29	1027	4,25	1089	8,91
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	423	4,12	836	4,31	1016	3,94	1028	4,47	1089	8,49



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

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	
	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	9,18
Organización del curso	55	4,51	195	4,52	154	4,64	111	4,9	82	9,15
Adecuación del curso al puesto de trabajo	54	3,63	190	4,24	155	4,41	111	4,37	82	7,68
Duración del curso	55	3,33	197	4,27	156	4,26	109	4,16	83	8,51
Material Didáctico	55	3,91	197	4,47	154	4,44	111	4,48	84	8,64
Calidad, En general, del curso que ha realizado	55	4,27	195	4,56	155	4,59	110	4,62	83	8,84
Claridad expositiva del formador	55	4,62	197	4,72	155	4,7	110	4,75	83	9,33
Dominio de conocimientos del formador	55	4,71	197	4,78	156	4,77	110	4,8	82	9,15
Utilidad de los materiales entregados por el formador	55	4,2	197	4,58	155	4,49	111	4,57	83	9,11
Consecución de objetivos por parte del formador	54	4,35	196	4,69	154	4,71	111	4,68	84	9,50
Accesibilidad a las instalaciones	55	4,25	197	3,84	156	4,6	111	4,62	83	9,40
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,..)	55	4,22	168	4,13	156	4,49	111	4,54	82	9,07
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa									83	9,13
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	55	4,38	163	4,58	156	4,6	110	4,68	83	9,28

Nota: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos. Año 2016 datos extrapolados al valor 10



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO IV

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



TABLAS COMPARTIVAS INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

		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 las acciones formativas ofertadas	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
2012	Insatisfechos			4,2%	5,0%	8,5%	4,3%	5,9%	5,5%
	Conforme			13,2%	16,0%	20,3%	14,6%	13,2%	16,3%
	Satisfecho			82,6%	79,0%	71,2%	81,2%	80,9%	78,2%
	Conformidad Total			95,8%	95,0%	91,5%	95,8%	94,1%	94,5%
2013	Insatisfechos	3,3%	4,3%	3,7%	4,8%	7,0%	5,5%	4,7%	3,7%
	Conforme	14,0%	12,4%	10,9%	11,5%	18,9%	14,8%	9,3%	8,1%
	Satisfechos	82,8%	83,2%	85,4%	83,6%	74,1%	79,7%	86,0%	88,2%
	Conformidad Total	96,8%	95,6%	96,3%	95,1%	93,0%	94,5%	95,3%	96,3%
2014	Insatisfechos	4,4%	10,4%	4,3%	5,7%	7,0%	4,2%	3,3%	3,1%
	Conforme	11,4%	9,0%	11,7%	10,4%	17,1%	11,3%	8,1%	8,0%
	Satisfechos	84,3%	80,6%	84,3%	84,0%	75,8%	84,5%	88,6%	88,9%
	Conformidad Total	95,7%	89,6%	96,0%	94,4%	92,9%	95,8%	96,7%	96,9%
2015	Insatisfechos	2,1%	3,9%	3,9%	3,3%	7,8%	3,7%	1,9%	2,3%
	Conforme	9,7%	9,7%	10,4%	11,5%	15,5%	11,1%	8,0%	8,6%
	Satisfechos	88,3%	86,5%	85,7%	85,2%	76,7%	85,2%	90,1%	89,2%
	Conformidad Total	98,0%	96,2%	96,1%	96,7%	92,2%	96,3%	98,1%	97,8%
2016	Insatisfechos	1,4%	1,5%	3,0%	3,5%	4,4%	2,6%	1,2%	1,6%
	Conforme	9,6%	9,8%	11,8%	11,7%	17,6%	11,0%	8,4%	8,7%
	Satisfechos	89,0%	88,7%	85,1%	84,8%	78,0%	86,4%	90,4%	89,7%
	Conformidad Total	98,6%	98,5%	96,9%	96,5%	95,6%	97,4%	98,8%	98,4%



		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	5,2%	6,1%	5,1%	5,7%	7,4%	1,9%	7,1%
	Conforme	12,5%	10,6%	11,8%	14,4%	17,9%	11,3%	15,8%
	Satisfecho	82,3%	83,2%	83,0%	79,9%	74,7%	86,8%	77,1%
	Conformidad Total	94,8%	93,8%	94,8%	94,3%	92,6%	98,1%	92,9%
2013	Insatisfechos	4,3%	5,5%	4,9%	3,3%	5,0%	3,7%	3,9%
	Conforme	10,9%	13,0%	11,0%	12,1%	13,2%	10,9%	12,2%
	Satisfechos	84,9%	81,4%	84,1%	84,5%	81,8%	85,4%	83,9%
	Conformidad Total	95,8%	94,4%	95,1%	96,6%	95,0%	96,3%	96,1%
2014	Insatisfechos	4,5%	4,5%	4,4%	4,6%	5,5%	8,9%	16,5%
	Conforme	9,5%	8,5%	9,4%	9,3%	11,5%	7,2%	9,4%
	Satisfechos	85,9%	87,0%	86,3%	86,2%	83,0%	84,0%	74,0%
	Conformidad Total	95,4%	95,5%	95,7%	95,5%	94,5%	91,2%	83,4%
2015	Insatisfechos	3,3%	4,0%	4,3%	2,9%	4,0%	2,7%	4,4%
	Conforme	10,1%	8,0%	8,9%	10,6%	14,2%	8,5%	13,1%
	Satisfechos	86,6%	88,0%	86,8%	86,5%	81,7%	88,8%	82,5%
	Conformidad Total	96,7%	96,0%	95,7%	97,1%	95,9%	97,3%	95,6%
2016	Insatisfechos	2,80%	4,80%	4,2%	3,20%	3%	2,80%	4,60%
	Conforme	9,90%	10%	10,4%	11,90%	15,1	9,3	15,30%
	Satisfechos	87,20%	85,20%	85,4%	84,80%	81,90%	87,90%	80,10%
	Conformidad Total	97,10%	95,20%	95,8%	96,70%	97%	97,20%	95,40%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO V

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIAL 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
2012	Satisfechos	96,3%	98,2%	50,0%	45,4%	69,1%	92,7%	98,2%
	Insatisfechos	0,0%	0,0%	3,7%	24,5%	7,3%	0,0%	0,0%
	Conforme	3,7%	1,8%	46,3%	34,5%	23,6%	7,3%	1,8%
	Conformidad Total	100,0%	100,0%	96,3%	79,9%	92,7%	100,0%	100,0%
2013	Satisfechos	93,4%	91,8%	78,4%	82,8%	89,8%	95,9%	96,4%
	Insatisfechos	0,5%	0,8%	5,2%	6,6%	3,0%	0,5%	0,5%
	Conforme	6,1%	7,7%	16,3%	10,7%	7,1%	3,6%	3,0%
	Conformidad Total	99,5%	99,5%	94,7%	93,5%	96,9%	99,5%	99,4%
2014	Satisfechos	94,8%	93,5%	84,5%	83,9%	91,5%	94,8%	97,4%
	Insatisfechos	0,6%	0,6%	2,6%	1,3%	3,2%	0,0%	0,0%
	Conforme	4,5%	5,8%	12,9%	14,7%	5,2%	5,2%	2,6%
	Conformidad Total	99,3%	99,3%	97,4%	98,6%	96,7%	100,0%	100,0%
2015	Satisfechos	90,1%	90,1%	81,7%	78,4%	87,4%	95,5%	96,4%
	Insatisfechos	0,9%	3,6%	3,6%	10,8%	2,7%	1,8%	1,8%
	Conforme	9,0%	5,4%	14,7%	10,8%	9,9%	2,7%	1,8%
	Conformidad Total	99,1%	95,5%	96,4%	89,2%	97,3%	98,2%	98,2%
2016	Insatisfechos	1,20%	3,70%	19,50%	6%	6%	3,60%	1,20%
	Conforme	9,60%	7,30%	15,90%	13,30%	14,30%	9,60%	6%
	Satisfechos	89,20%	89,10%	64,60%	79,70%	79,70%	86,70%	92,80%
	Conformidad Total	98,80%	96,40%	80,50%	93%	94%	96,30%	98,80%



		Domio de conocimient s del formador	Utilidad de los materiales entregados por el formador	Consecución de objetivos por parte del formador	Accesibilidad a las instalaciones	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	Insatisfechos	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Conforme	1,8%	12,7%	9,3%	14,5%	18,2%		16,4%
	Satisfechos	98,2%	80,0%	90,7%	85,5%	81,8%		83,6%
	Conformidad Total	100,0%	92,7%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
2013	Insatisfechos	0,0%	2,5%	0,0%	16,2%	4,8%		0,0%
	Conforme	1,5%	4,6%	3,6%	10,7%	21,4%		9,8%
	Satisfechos	98,5%	92,9%	96,5%	73,1%	73,8%		90,2%
	Conformidad Total	100,0%	97,5%	100,1%	83,8%	95,2%		100,0%
2014	Insatisfechos	0,0%	1,9%	0,0%	0,6%	1,9%		1,2%
	Conforme	2,6%	7,7%	1,9%	4,5%	9,0%		7,1%
	Satisfechos	97,4%	90,3%	98,0%	94,9%	89,1%		91,7%
	Conformidad Total	100,0%	98,0%	99,9%	99,4%	98,1%		98,8%
2015	Insatisfechos	0,0%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%		0,9%
	Conforme	3,6%	5,4%	3,6%	9,0%	8,1%		4,5%
	Satisfechos	96,4%	91,0%	94,6%	91,0%	90,1%		94,5%
	Conformidad Total	100,0%	96,4%	98,2%	100,0%	98,2%		99,0%
2016	Insatisfechos	2,40%	8,40%	3,60%	3,60%	6,10%	6%	7,20%
	Conforme	4,90%	1,20%	0%	2,40%	2,40%	3,60%	1,20%
	Satisfechos	93,70%	90,40%	96,50%	94%	91,50%	90,40%	91,60%
	Conformidad Total	96,10%	98,80%	100%	97,60%	97,60%	96,40%	98,80%