

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (PRESENCIAL) 2018  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

### **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 18 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES** con un valor de **4,65** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
El curso ha alcanzado sus objetivos	84	4,60
Organización del curso	83	4,51
Adecuación del curso al puesto de trabajo	82	3,99
Duración del curso	83	4,40
Material didáctico	83	4,61
Calidad, en general, del curso que ha realizado	82	4,65
Claridad expositiva del formador	85	4,68
Dominio de conocimientos del formador	83	4,82
Utilidad de los materiales entregados por el formador	83	4,60
Consecución de objetivos por parte del formador	83	4,69
Accesibilidad a las instalaciones	85	4,58
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	83	4,58
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	83	4,46
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	81	4,74

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
El curso ha alcanzado sus objetivos	90,40%	2,40%	7,1%	97,50%
Organización del curso	90,30%	1,20%	8,40%	98,70%
Adecuación del curso al puesto de trabajo	67,10%	8,50%	24,40%	91,50%
Duración del curso	83,10%	3,60%	13,30%	96,40%
Material didáctico	94,00%	1,20%	4,80%	98,80%
Calidad, en general, del curso que ha realizado	95,10%	1,20%	3,70%	98,80%
Claridad expositiva del formador	91,70%	1,20%	7,10%	98,80%
Dominio de conocimientos del formador	96,30%	1,20%	2,40%	98,70%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	92,80%	0,00%	7,20%	100%
Consecución de objetivos por parte del formador	92,80%	2,40%	4,80%	98%
Accesibilidad a las instalaciones	89,40%	0,00%	10,60%	100%
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,...)	90,40%	0,00%	9,60%	100%
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	89,10%	2,40%	8,40%	97,50%
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	92,60%	0,00%	7,40%	100%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

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

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	30	35,3	35,7	35,7
	Hombre	54	63,5	64,3	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	4,7	9,8	9,8
	A2	4	4,7	9,8	19,5
	C1	20	23,5	48,8	68,3
	C2	13	15,3	31,7	100,0
	Total	41	48,2	100,0	
Perdidos	Sistema	44	51,8		
Total		85	100,0		

#### MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	6	7,1	54,5	54,5
	C2	2	2,4	18,2	72,7
	E	3	3,5	27,3	100,0
	Total	11	12,9	100,0	
Perdidos	Sistema	74	87,1		
Total		85	100,0		

#### MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	5	5,9	22,7	22,7
	C1	6	7,1	27,3	50,0
	C2	4	4,7	18,2	68,2
	E	7	8,2	31,8	100,0
	Total	22	25,9	100,0	
Perdidos	Sistema	63	74,1		
Total		85	100,0		



**MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	82	96,5	96,5	96,5
Otros	3	3,5	3,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (CAM)**

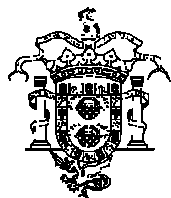
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	7	8,2	8,3	8,3
Bien	20	23,5	23,8	32,1
Muy bien	57	67,1	67,9	100,0
Total	84	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,2		
Total	85	100,0		

**INFORMACIÓN FACILITADA POR LA CAM DE LOS CURSOS OFERTADOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	3	3,5	3,6	3,6
Regular	6	7,1	7,2	10,8
Bien	25	29,4	30,1	41,0
Muy bien	49	57,6	59,0	100,0
Total	83	97,6	100,0	
Perdidos Sistema	2	2,4		
Total	85	100,0		

**MARQUE, A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO LE LLEGA A UD. LA INFORMACIÓN DE LOS CURSOS OFERTADOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CORREO PERSONAL	8	9,4	10,4	10,4
CORREO DE LA CAM	24	28,2	31,2	41,6
POR UN AMIGO	11	12,9	14,3	55,8
POR LA WEB	21	24,7	27,3	83,1
POR EL BOME	13	15,3	16,9	100,0
Total	77	90,6	100,0	
Perdidos Sistema	8	9,4		
Total	85	100,0		



**EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	6	7,1	7,1	9,5
	Bien	16	18,8	19,0	28,6
	Muy bien	60	70,6	71,4	100,0
	Total	84	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		85	100,0		

**ORGANIZACIÓN DEL CURSO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	7	8,2	8,4	9,6
	Bien	24	28,2	28,9	38,6
	Muy bien	51	60,0	61,4	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

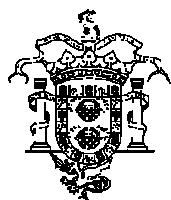
**ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	7,1	7,3	7,3
	Mal	1	1,2	1,2	8,5
	Regular	20	23,5	24,4	32,9
	Bien	16	18,8	19,5	52,4
	Muy bien	39	45,9	47,6	100,0
	Total	82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		

**DURACIÓN DEL CURSO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,5	3,6	3,6
	Regular	11	12,9	13,3	16,9
	Bien	19	22,4	22,9	39,8
	Muy bien	50	58,8	60,2	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		





**MATERIAL DIDÁCTICO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	4	4,7	4,8	6,0
	Bien	21	24,7	25,3	31,3
	Muy bien	57	67,1	68,7	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

**CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	3	3,5	3,7	4,9
	Bien	20	23,5	24,4	29,3
	Muy bien	58	68,2	70,7	100,0
	Total	82	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,5		
Total		85	100,0		

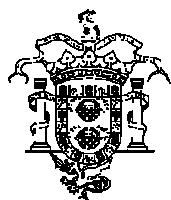
**CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,1	7,1	8,2
	Bien	12	14,1	14,1	22,4
	Muy bien	66	77,6	77,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	2	2,4	2,4	3,6
	Bien	8	9,4	9,6	13,3
	Muy bien	72	84,7	86,7	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		





**UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,1	7,2	7,2
	Bien	21	24,7	25,3	32,5
	Muy bien	56	65,9	67,5	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

**CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	4	4,7	4,8	7,2
	Bien	12	14,1	14,5	21,7
	Muy bien	65	76,5	78,3	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

**ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	10,6	10,6	10,6
	Bien	18	21,2	21,2	31,8
	Muy bien	58	68,2	68,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	9,4	9,6	9,6
	Bien	19	22,4	22,9	32,5
	Muy bien	56	65,9	67,5	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		



**VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	7	8,2	8,4	10,8
	Bien	25	29,4	30,1	41,0
	Muy bien	49	57,6	59,0	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		

**TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,1	7,4	7,4
	Bien	9	10,6	11,1	18,5
	Muy bien	66	77,6	81,5	100,0
	Total	81	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,7		
Total		85	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	61	71,8	73,5	73,5
	Regular	15	17,6	18,1	91,6
	Escasa	7	8,2	8,4	100,0
	Total	83	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		85	100,0		