

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la acción formativa online y presencial 2019
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 y Administración Pública, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana 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 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 Atención y Participación Ciudadana 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 de la Consejería de Presidencia y Administración Pública, 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 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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 2019** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 2019.

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 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020



6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2019 ha sido de **1.544 personas** desagregadas en 1.441 encuestas de formación online y 103 encuestas de cursos presenciales realizados.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

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

8) CUESTIONARIO

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

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



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

Los modelos del cuestionario son los siguientes:

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

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

1. NOMBRE DEL CURSO: _____

2. SEXO: MUJER HOMBRE

3. LUGAR DE TRABAJO: _____

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

5. MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

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

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

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

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del curso al puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material Didáctico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dominio de conocimientos del formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de los materiales entregados por el formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consecución de objetivos por parte del formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aulario donde se desarrolla el curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras. Ordenadores,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del curso al puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duración del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilidad de la documentación entregada por el formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad del Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enviar un documento al Formador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguimiento de su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿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.

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 y Administración Pública.

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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE EL
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2019**, perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública, 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 2019**, 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 DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2019

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) 2019. 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) 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	1532	4,42	,790
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	1519	4,42	,808
El curso ha alcanzado sus objetivos	1535	4,39	,876
Organización del curso	1529	4,33	,980
Adecuación del curso al puesto de trabajo	1531	4,29	,911
Duración del curso	1532	4,42	,865
Material didáctico	1533	4,45	,909
Calidad, en general, del curso que ha realizado	1534	4,42	,893
Dominio de conocimientos del formador	1532	4,50	,825
Utilidad de los materiales entregados por el formador	1530	4,41	,928

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 2019, está en un 4,42 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 4,42 sobre 5, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
(DATOS GLOBLAES) 2019**

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)	2.9
Conforme (Regular)	8.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	88.3
Conformidad Total (*)	97.1

(*) 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)	3
Conforme (Regular)	9.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	87.3
Conformidad Total (*)	97

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

▪ **El curso ha alcanzado sus objetivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.5
Conforme (Regular)	10.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.3
Conformidad Total (*)	96.5

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

▪ **Organización del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.3
Conforme (Regular)	10.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	83.6
Conformidad Total (*)	93.7

(*) 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)	4.1
Conforme (Regular)	15.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	80.7
Conformidad Total (*)	95.9

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

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.3
Conforme (Regular)	10.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.6
Conformidad Total (*)	96.7

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

- **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4.6
Conforme (Regular)	8.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.7
Conformidad Total (*)	95.4

(*) 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)	4.4
Conforme (Regular)	8.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.9
Conformidad Total (*)	95.6

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

▪ **Dominio de conocimientos del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.9
Conforme (Regular)	10
Satisfecho (Muy bien y bien)	87.1
Conformidad Total (*)	97.1

(*) 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)	4.5
Conforme (Regular)	10.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	85.3
Conformidad Total (*)	95.5

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



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1433	4,37	,892
Organización de la acción formativa	1432	4,34	,955
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1433	4,29	,909
Duración de la acción formativa	1433	4,41	,877
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1432	4,50	,794
La presentación de la plataforma es apropiada	1433	4,46	,796
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1432	4,40	,909
Documentación aportada por el Formador/a	1431	4,43	,926
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1432	4,39	,944
Disponibilidad del Formador/a	1433	4,35	,970
El diseño del foro ha sido correcto	1432	4,31	,949
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1433	4,48	,841
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1433	4,27	1,008

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019, está en un 4,40 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 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 4,38 sobre 5, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

<p>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019</p>

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)	3.7
Conforme (Regular)	10.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	85.6
Conformidad Total (*)	96.3

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

▪ **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.7
Conforme (Regular)	10.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	83.9
Conformidad Total (*)	94.3

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4
Conforme (Regular)	15.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	80.7
Conformidad Total (*)	96

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



▪ **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3.6
Conforme (Regular)	10.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.2
Conformidad Total (*)	96.4

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2.9
Conforme (Regular)	7.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	89.4
Conformidad Total (*)	97.1

(*) 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)	2.8
Conforme (Regular)	8.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	88.5
Conformidad Total (*)	97.2

(*) 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)	4.7
Conforme (Regular)	9
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.3
Conformidad Total (*)	95.3

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5
Conforme (Regular)	9
Satisfecho (Muy bien y bien)	86
Conformidad Total (*)	95

(*) 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)	4.8
Conforme (Regular)	10.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	84.8
Conformidad Total (*)	95.2

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



▪ **Disponibilidad del Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5.2
Conforme (Regular)	12.4
Satisfecho (Muy bien y bien)	82.4
Conformidad Total (*)	94.8

(*) 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)	5.4
Conforme (Regular)	12.8
Satisfecho (Muy bien y bien)	81.8
Conformidad Total (*)	94.6

(*) 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)	3.1
Conforme (Regular)	10.5
Satisfecho (Muy bien y bien)	86.4
Conformidad Total (*)	96.9

(*) 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)	5.8
Conforme (Regular)	14.7
Satisfecho (Muy bien y bien)	79.5
Conformidad Total (*)	94.2

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

**ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS
PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019**

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
El curso ha alcanzado sus objetivos	102	4,67	,551
Organización del curso	99	4,65	,559
Adecuación del curso al puesto de trabajo	96	4,16	1,300
Duración del curso	98	4,26	,956
Material Didáctico	100	4,57	,655
Calidad, en general, del curso que ha realizado	100	4,68	,566
Claridad expositiva del formador	102	4,72	,534
Dominio de conocimientos del formador	99	4,83	,430
Utilidad de los materiales entregados por el formador	98	4,64	,613
Consecución de objetivos por parte del formador	98	4,70	,560
Accesibilidad a las instalaciones	102	4,68	,566
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,..)	100	4,51	,785
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa	83	4,59	,73312
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	99	4,51	1,110

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 2019, 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 *“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 **4,57 sobre 5**, lo que arroja una **valoración 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 2019

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)	0
Conforme (Regular)	3.9
Satisfecho (Muy bien y bien)	96.1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ Organización del curso

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	4
Satisfecho (Muy bien y bien)	96
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	15.6
Conforme (Regular)	5.2
Satisfecho (Muy bien y bien)	79.2
Conformidad Total (*)	84.4

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

▪ **Duración del curso**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6.1
Conforme (Regular)	14.3
Satisfecho (Muy bien y bien)	79.6
Conformidad Total (*)	93.9

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

▪ **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	9
Satisfecho (Muy bien y bien)	91
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	0
Conforme (Regular)	5
Satisfecho (Muy bien y bien)	95
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Claridad expositiva del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	3.9
Satisfecho (Muy bien y bien)	96.1
Conformidad Total (*)	100

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

▪ **Dominio de conocimientos del formador**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0
Conforme (Regular)	2
Satisfecho (Muy bien y bien)	98
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	0
Conforme (Regular)	7.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	92.9
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	5.1
Satisfecho (Muy bien y bien)	94.9
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)	0
Conforme (Regular)	4.9
Satisfecho (Muy bien y bien)	95.1
Conformidad Total (*)	100

(*) 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)	3
Conforme (Regular)	9
Satisfecho (Muy bien y bien)	88
Conformidad Total (*)	97

(*) 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)	3.6
Satisfecho (Muy bien y bien)	92.8
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)	8.1
Conforme (Regular)	0
Satisfecho (Muy bien y bien)	91.9
Conformidad Total (*)	91.9

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES
FORMATIVAS ON LINE DEL
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA





TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	886	61,5	61,8	61,8
	Masculino	547	38,0	38,2	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	84	5,8	6,5	6,5
	Entre 1 y 5 años	220	15,3	16,9	23,4
	Más de 5 años	994	69,0	76,6	100,0
	Total	1298	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	143	9,9		
Total		1441	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	64	4,4	10,8	10,8
	A2	85	5,9	14,3	25,1
	C1	204	14,2	34,3	59,4
	C2	212	14,7	35,7	95,1
	E	29	2,0	4,9	100,0
	Total	594	41,2	100,0	
Perdidos	Sistema	847	58,8		
Total		1441	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	34	2,4	17,4	17,4
	A2	32	2,2	16,4	33,8
	C1	48	3,3	24,6	58,5
	C2	60	4,2	30,8	89,2
	E	21	1,5	10,8	100,0
	Total		195	13,5	100,0
Perdidos	Sistema	1246	86,5		
Total		1441	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	79	5,5	14,2	14,2
	A2	129	9,0	23,2	37,4
	C1	133	9,2	23,9	61,3
	C2	146	10,1	26,3	87,6
	E	69	4,8	12,4	100,0
	Total		556	38,6	100,0
Perdidos	Sistema	885	61,4		
Total		1441	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	14	1,0	18,2	18,2
	A2	23	1,6	29,9	48,1
	C1	25	1,7	32,5	80,5
	C2	6	,4	7,8	88,3
	E	9	,6	11,7	100,0
	Total		77	5,3	100,0
Perdidos	Sistema	1364	94,7		
Total		1441	100,0		



[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	,2	6,7	6,7
	A2	12	,8	26,7	33,3
	C1	24	1,7	53,3	86,7
	C2	1	,1	2,2	88,9
	E	5	,3	11,1	100,0
	Total	45	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1396	96,9		
Total		1441	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	134	9,3	9,4	9,4
	Correo de la CAM	631	43,8	44,1	53,5
	Por un amigo	146	10,1	10,2	63,7
	Por la web	369	25,6	25,8	89,4
	Por el BOME	151	10,5	10,6	100,0
	Total	1431	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,7		
Total		1441	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	2,1	2,1	2,1
	Mal	23	1,6	1,6	3,7
	Regular	153	10,6	10,7	14,4
	Bien	404	28,0	28,2	42,6
	Muy bien	823	57,1	57,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		



Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,3	2,3	2,3
	Mal	48	3,3	3,3	5,7
	Regular	149	10,3	10,4	16,1
	Bien	368	25,5	25,7	41,7
	Muy bien	835	57,9	58,3	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,2	1,3	1,3
	Mal	39	2,7	2,7	4,0
	Regular	219	15,2	15,3	19,3
	Bien	392	27,2	27,4	46,6
	Muy bien	765	53,1	53,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	1,8	1,8	1,8
	Mal	25	1,7	1,7	3,6
	Regular	146	10,1	10,2	13,8
	Bien	378	26,2	26,4	40,2
	Muy bien	857	59,5	59,8	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		



La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,8	,8	,8
	Mal	30	2,1	2,1	2,9
	Regular	110	7,6	7,7	10,6
	Bien	356	24,7	24,8	35,5
	Muy bien	925	64,2	64,5	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,7	,7	,7
	Mal	30	2,1	2,1	2,8
	Regular	125	8,7	8,7	11,5
	Bien	388	26,9	27,1	38,6
	Muy bien	880	61,1	61,4	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	2,1	2,1	2,1
	Mal	37	2,6	2,6	4,7
	Regular	129	9,0	9,0	13,7
	Bien	372	25,8	26,0	39,7
	Muy bien	864	60,0	60,3	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		



Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,2	2,2	2,2
	Mal	39	2,7	2,7	5,0
	Regular	129	9,0	9,0	14,0
	Bien	315	21,9	22,0	35,9
	Muy bien	918	63,7	64,1	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	2,6	2,6	2,6
	Mal	32	2,2	2,2	4,8
	Regular	149	10,3	10,4	15,2
	Bien	329	22,8	23,0	38,2
	Muy bien	885	61,4	61,8	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	2,6	2,6	2,6
	Mal	37	2,6	2,6	5,2
	Regular	178	12,4	12,4	17,6
	Bien	319	22,1	22,3	39,9
	Muy bien	860	59,7	60,1	100,0
	Total	1431	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,7		
Total		1441	100,0		



El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	25	1,7	1,7	1,7
	Mal	52	3,6	3,6	5,4
	Regular	184	12,8	12,8	18,2
	Bien	360	25,0	25,1	43,4
	Muy bien	811	56,3	56,6	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,0	1,0	1,0
	Mal	29	2,0	2,0	3,1
	Regular	151	10,5	10,5	13,6
	Bien	299	20,7	20,9	34,5
	Muy bien	939	65,2	65,5	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	42	2,9	2,9	2,9
	Mal	41	2,8	2,9	5,8
	Regular	210	14,6	14,7	20,5
	Bien	330	22,9	23,0	43,5
	Muy bien	809	56,1	56,5	100,0
	Total	1432	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1441	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	1207	83,8	84,2	84,2
	Regular	181	12,6	12,6	96,9
	Escasa	45	3,1	3,1	100,0
	Total	1433	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	,6		
Total		1441	100,0		

**TABLAS DE FRECUENCIAS DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
(DATOS GLOBALES) 2019**

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	933	60,4	60,8	60,8
	Hombre	602	39,0	39,2	100,0
	Total	1535	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1544	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	8	,5	,5	,5
	Mal	36	2,3	2,3	2,9
	Regular	135	8,7	8,8	11,7
	Bien	472	30,6	30,8	42,5
	Muy bien	881	57,1	57,5	100,0
	Total	1532	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	,8		
Total		1544	100,0		



INFORMACIÓN FACILITADA POR LA CAM DE LOS CURSOS OFERTADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,5	,5	,5
	Mal	38	2,5	2,5	3,0
	Regular	148	9,6	9,7	12,8
	Bien	427	27,7	28,1	40,9
	Muy bien	898	58,2	59,1	100,0
	Total	1519	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	25	1,6		
Total		1544	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	145	9,4	9,5	9,5
	CORREO DE LA CAM	668	43,3	43,7	53,2
	POR UN AMIGO	168	10,9	11,0	64,2
	POR LA WEB	393	25,5	25,7	89,9
	POR EL BOME	154	10,0	10,1	100,0
	Total	1528	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	1,0		
Total		1544	100,0		

EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	1,9	2,0	2,0
	Mal	23	1,5	1,5	3,5
	Regular	157	10,2	10,2	13,7
	Bien	430	27,8	28,0	41,7
	Muy bien	895	58,0	58,3	100,0
	Total	1535	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,6		
Total		1544	100,0		



ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	41	2,7	2,7	2,7
	Mal	55	3,6	3,6	6,3
	Regular	154	10,0	10,1	16,4
	Bien	386	25,0	25,2	41,6
	Muy bien	893	57,8	58,4	100,0
	Total	1529	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,0		
Total		1544	100,0		

ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	1,2	1,2	1,2
	Mal	44	2,8	2,9	4,1
	Regular	233	15,1	15,2	19,3
	Bien	418	27,1	27,3	46,6
	Muy bien	817	52,9	53,4	100,0
	Total	1531	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	13	,8		
Total		1544	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	1,7	1,7	1,7
	Mal	25	1,6	1,6	3,3
	Regular	155	10,0	10,1	13,4
	Bien	403	26,1	26,3	39,8
	Muy bien	923	59,8	60,2	100,0
	Total	1532	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	,8		
Total		1544	100,0		



MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,1	2,1	2,1
	Mal	39	2,5	2,5	4,6
	Regular	134	8,7	8,7	13,4
	Bien	337	21,8	22,0	35,4
	Muy bien	991	64,2	64,6	100,0
	Total	1533	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	,7		
Total		1544	100,0		

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	1,9	2,0	2,0
	Mal	37	2,4	2,4	4,4
	Regular	133	8,6	8,7	13,0
	Bien	393	25,5	25,6	38,7
	Muy bien	941	60,9	61,3	100,0
	Total	1534	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	,6		
Total		1544	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	1,0	1,0	1,0
	Mal	29	1,9	1,9	2,9
	Regular	153	9,9	10,0	12,9
	Bien	312	20,2	20,4	33,2
	Muy bien	1023	66,3	66,8	100,0
	Total	1532	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	,8		
Total		1544	100,0		



UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	37	2,4	2,4	2,4
	Mal	32	2,1	2,1	4,5
	Regular	156	10,1	10,2	14,7
	Bien	350	22,7	22,9	37,6
	Muy bien	955	61,9	62,4	100,0
	Total	1530	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	,9		
Total		1544	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	1266	82,0	83,0	83,0
	Regular	208	13,5	13,6	96,6
	Escasa	52	3,4	3,4	100,0
	Total	1526	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	18	1,2		
Total		1544	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIAS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



TABLA DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2019

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	47	45,6	46,1	46,1
	Hombre	55	53,4	53,9	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	6	5,8	16,2	16,2
	A2	3	2,9	8,1	24,3
	C1	15	14,6	40,5	64,9
	C2	13	12,6	35,1	100,0
	Total	37	35,9	100,0	
Perdidos	Sistema	66	64,1		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[FUNCIONARIO INTERINO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	1,0	20,0	20,0
	A2	1	1,0	20,0	40,0
	C1	2	1,9	40,0	80,0
	E	1	1,0	20,0	100,0
	Total	5	4,9	100,0	
Perdidos	Sistema	98	95,1		
Total		103	100,0		



MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL LABORAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	3	2,9	9,1	9,1
	A2	7	6,8	21,2	30,3
	C1	10	9,7	30,3	60,6
	C2	5	4,9	15,2	75,8
	E	8	7,8	24,2	100,0
	Total	33	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	70	68,0		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[PERSONAL EVENTUAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	E	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	102	99,0		
Total		103	100,0		

MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:[OTROS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		82	79,6	79,6	79,6
	PLAN DE EMPLEO	6	5,9	5,9	85,4
	VOLUNTARIO	15	14,6	14,6	100,0
	Total	103	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	CORREO PERSONAL	11	10,7	11,3	11,3
	CORREO DE LA CAM	37	35,9	38,1	49,5
	POR UN AMIGO	22	21,4	22,7	72,2
	POR LA WEB	24	23,3	24,7	96,9
	POR EL BOME	3	2,9	3,1	100,0
	Total	97	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,8		
Total		103	100,0		



EL CURSO HA ALCANZADO SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	26	25,2	25,5	29,4
	Muy bien	72	69,9	70,6	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	4,0	4,0
	Bien	27	26,2	27,3	31,3
	Muy bien	68	66,0	68,7	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		

ADECUACIÓN DEL CURSO AL PUESTO DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,8	8,3	8,3
	Mal	7	6,8	7,3	15,6
	Regular	5	4,9	5,2	20,8
	Bien	18	17,5	18,8	39,6
	Muy bien	58	56,3	60,4	100,0
Total		96	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,8		
Total		103	100,0		

DURACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	5	4,9	5,1	6,1
	Regular	14	13,6	14,3	20,4
	Bien	26	25,2	26,5	46,9
	Muy bien	52	50,5	53,1	100,0
Total		98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		



MATERIAL DIDÁCTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	8,7	9,0	9,0
	Bien	25	24,3	25,0	34,0
	Muy bien	66	64,1	66,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	5,0	5,0
	Bien	22	21,4	22,0	27,0
	Muy bien	73	70,9	73,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	21	20,4	20,6	24,5
	Muy bien	77	74,8	75,5	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,9	2,0	2,0
	Bien	13	12,6	13,1	15,2
	Muy bien	84	81,6	84,8	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		



UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,8	7,1	7,1
	Bien	21	20,4	21,4	28,6
	Muy bien	70	68,0	71,4	100,0
	Total	98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		

CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	5,1	5,1
	Bien	19	18,4	19,4	24,5
	Muy bien	74	71,8	75,5	100,0
	Total	98	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,9		
Total		103	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	4,9	4,9
	Bien	23	22,3	22,5	27,5
	Muy bien	74	71,8	72,5	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		103	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,9	3,0	3,0
	Regular	9	8,7	9,0	12,0
	Bien	22	21,4	22,0	34,0
	Muy bien	66	64,1	66,0	100,0
	Total	100	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,9		
Total		103	100,0		

VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,9	3,6	3,6
	Regular	3	2,9	3,6	7,2
	Bien	19	18,4	22,9	30,1
	Muy bien	58	56,3	69,9	100,0
	Total	83	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	19,4		
Total		103	100,0		

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,8	8,1	8,1
	Bien	17	16,5	17,2	25,3
	Muy bien	74	71,8	74,7	100,0
	Total	99	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		103	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



¿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	59	57,3	63,4	63,4
	Regular	27	26,2	29,0	92,5
	Escasa	7	6,8	7,5	100,0
	Total	93	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	9,7		
Total		103	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	424	4,21	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
Organización de la acción formativa	424	4,16	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
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	424	3,97	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
Duración de la acción formativa	424	4,13	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
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	257	4,19	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
La presentación de la plataforma es apropiada	257	4,13	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
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	423	4,2	468	4,26	1079	4,31	1027	4,43	1088	4,341	1098	4,36	1330	4,43	1432	4,40
Documentación aportada por el Formador/a	424	4,28	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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	424	4,31	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
Disponibilidad del Formador/a	424	4,21	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
El diseño del foro ha sido correcto	257	4,02	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
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	257	4,36	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
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	423	4,12	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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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		2017		2018		2019	
	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
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
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
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
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
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
Claridad expositiva del formador	55	4,62	197	4,72	155	4,7	110	4,75	83	4,66	86	4,40	85	4,68	102	4,72
Dominio de conocimientos del formador	55	4,71	197	4,78	156	4,77	110	4,8	82	4,57	87	4,67	83	4,82	99	4,83
Utilidad de los materiales entregados por el formador	55	4,2	197	4,58	155	4,49	111	4,57	83	4,55	86	4,85	83	4,6	98	4,64
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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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
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
Valoración del aula donde se desarrolla la acción formativa									83	4,57	87	4,57	83	4,46	83	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

Nota: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos. Año 2017 datos extrapolados al valor 10



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 COMPARATIVAS 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 las 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%



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



2016	Insatisfechos	3,0%	3,5%	4,4%	2,6%	1,2%	1,6%	2,80%	4,80%	4,2%	3,20%	3%	2,80%	4,60%
	Conforme	11,8%	11,7%	17,6%	11,0%	8,4%	8,7%	9,90%	10%	10,4%	11,90%	15,1	9,3	15,30%
	Satisfechos	85,1%	84,8%	78,0%	86,4%	90,4%	89,7%	87,20%	85,20%	85,4%	84,80%	81,90%	87,90%	80,10%
	Conformidad Total	96,9%	96,5%	95,6%	97,4%	98,8%	98,4%	97,10%	95,20%	95,8%	96,70%	97%	97,20%	95,40%
2017	Insatisfechos	4,3%	4,6%	5,4%	3,7%	3,3%	3,1%	4,60%	4,80%	4,7%	4,80%	5,10%	3,40%	5,60%
	Conforme	11,3%	10,1%	14,8%	11,0%	8,7%	9,5%	9,70%	9,40%	10,0%	10,00%	12,90%	8,80%	11,50%
	Satisfechos	84,4%	85,2%	79,8%	85,2%	87,9%	87,5%	85,70%	85,80%	85,3%	85,20%	82,00%	87,80%	83,00%
	Conformidad Total	95,7%	95,3%	94,6%	96,2%	96,6%	97,0%	95,40%	95,20%	95,3%	95,20%	94,90%	96,60%	94,50%
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%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CIUDAD AUTÓNOMA de MELILLA

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	Domnio 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%
	Conformidad Total	100%	100%	96,3%	79,9%	92,7%	100%	100%	100%	92,7%	100%	100%	100%		100%
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%
	Conformidad Total	99,5%	99,5%	94,7%	93,5%	96,9%	99,5%	99,4%	100%	97,5%	100%	83,8%	95,2%		100%
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%
	Conformidad Total	99,3%	99,3%	97,4%	98,6%	96,7%	100%	100%	100%	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%



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



	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%
	Conformidad Total	99,1%	95,5%	96,4%	89,2%	97,3%	98,2%	98,2%	100%	96,4%	98,2%	100%	98,2%		99,0%
2016	Insatisfechos	1,20%	3,70%	19,50%	6%	6%	3,60%	1,20%	2,40%	8,40%	3,60%	3,60%	6,10%	6%	7,20%
	Conforme	9,60%	7,30%	15,90%	13,30%	14,30%	9,60%	6%	4,90%	1,20%	0%	2,40%	2,40%	3,60%	1,20%
	Satisfechos	89,20%	89,10%	64,60%	79,70%	79,70%	86,70%	92,80%	93,70%	90,40%	96,50%	94%	91,50%	90,40%	91,60%
	Conformidad Total	98,80%	96,40%	80,50%	93%	94%	96,30%	98,80%	96,10%	98,80%	100%	97,60%	97,60%	96,40%	98,80%
2017	Insatisfechos	2,30%	2,30%	5,80%	9,20%	4,70%	0,00%	0,00%	0,00%	4,70%	0,00%	4,60%	3,40%	2,30%	0,00%
	Conforme	8,00%	7,00%	17,40%	14,90%	14,00%	4,60%	3,50%	2,30%	2,30%	4,70%	5,70%	11,50%	10,30%	8,30%
	Satisfechos	89,80%	90,70%	76,70%	75,90%	81,40%	95,40%	96,50%	97,70%	93,00%	95,40%	89,60%	85,10%	87,30%	90,50%
	Conformidad Total	97,80%	97,70%	94,10%	90,80%	95,40%	100%	100%	100%	95,30%	100%	95,30%	96,60%	97,60%	98,80%
2018	Insatisfechos	2,40%	1,20%	8,50%	3,60%	1,20%	1,20%	1,20%	1,20%	0,00%	2,40%	0,00%	0,00%	2,40%	0,00%
	Conforme	7,1%	8,40%	24,40%	13,30%	4,80%	3,70%	7,10%	2,40%	7,20%	4,80%	10,60%	9,60%	8,40%	7,40%
	Satisfechos	90,40%	90,30%	67,10%	83,10%	94,00%	95,10%	91,70%	96,30%	92,80%	92,80%	89,40%	90,40%	89,10%	92,60%
	Conformidad Total	97,50%	98,70%	91,50%	96,40%	98,80%	98,80%	98,80%	98,70%	100%	98%	100%	100%	97,50%	100%
2019	Insatisfechos	0,00%	0,00%	15,60%	6,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	3,60%	8,10%
	Conforme	3,90%	4,00%	5,20%	14,30%	9,00%	5,00%	3,90%	2,00%	7,10%	5,10%	4,90%	9,00%	3,60%	0,00%
	Satisfechos	96,10%	96,00%	79,20%	79,60%	91,00%	95,00%	96,10%	98,00%	92,90%	94,90%	95,10%	88,00%	92,80%	91,90%
	Conformidad Total	100%	100%	84,40%	93,90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97,00%	96,40%	91,90%