

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2019
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
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 **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1544 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** sobre **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,42** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	1532	4,4243
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	1519	4,4279
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1535	4,39
Organización de la acción formativa	1529	4,33
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1531	4,29
Duración de la acción formativa	1532	4,42
Material didáctico	1533	4,45
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	1534	4,42
Dominio de conocimientos del Formador	1532	4,50
Utilidad de los materiales entregados por el formador	1530	4,41

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Nivel de Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	88.3	2.9	8.8	97.1
Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas	87.3	3	9.7	97
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	86.3	3.5	10.2	96.5
Organización de la acción formativa	83.6	6.3	10.1	93.7
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	80.7	4.1	15.2	95.9
Duración de la acción formativa	86.6	3.3	10.1	96.7
Material didáctico	86.7	4.6	8.7	95.4

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	86.9	4.4	8.7	95.6
Dominio de conocimientos del Formador	87.1	2.9	10	97.1
Utilidad de los materiales entregados por el formador	85.3	4.5	10.2	95.5

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

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		