

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Centro de Estudio y Formación.
- Informe General del Centro de Estudio y Formación 2021.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación 2021.
- Anexo II. Tablas de frecuencia de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación 2021.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo IV. Tabla comparativa interanual de los estadísticos descriptivos de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo V. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación.
- Anexo VI. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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 2021** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud 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.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Centro de Estudio y Formación a los/as usuarios/as.
- Analizar qué percepción tienen los/as usuarios/as/ de dicho Centro.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado durante 2021.

## 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

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2021. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2022
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Junio 2022





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## 6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2021 ha sido de **1.399 personas** desagregadas en 1.366 encuestas de formación online y 33 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 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:

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (PRESENCIAL)</b>
--	---

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:

\_\_\_\_\_

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS /AS DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN DE CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (ON LINE)</b>
--	--

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



**INFORME GENERAL SOBRE EL  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN  
2021  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2021**, 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 2021**, 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) 2021

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) 2021. 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) 2021			
	N	Media	Desv. típ.
<b>Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla</b>	1397	4,40	,826
<b>Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados</b>	1395	4,39	,861
<b>La acción formativa ha alcanzado sus objetivos</b>	1399	4,37	,899
<b>Organización de la acción formativa</b>	1399	4,38	,886
<b>Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo</b>	1399	4,32	,831
<b>Duración de la acción formativa</b>	1399	4,40	,917
<b>CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA</b>	1399	<b>4,36</b>	,903
<b>Documentación aportada por el formador/a</b>	1399	4,44	,917
<b>Utilidad de la documentación aportada por el formador/a</b>	1399	4,43	,928
<b>Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia</b>	1398	4,49	,825

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 2021, está en un 4,36 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 4,40 sobre 5, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

<p><b>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2021</b></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.

- **Calidad General del servicio prestado por el Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,50%
Conforme (Regular)	10,70%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,80%
Conformidad Total (*)	96,50%

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



▪ **Información facilitada por CAM de los cursos ofertados**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,90%
Conforme (Regular)	11,40%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,70%
Conformidad Total (*)	96,10%

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

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,80%
Conforme (Regular)	10,40%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,80%
Conformidad Total (*)	96,20%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,00%
Conforme (Regular)	11,80%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,20%
Conformidad Total (*)	96,00%

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,60%
Conforme (Regular)	14,80%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,60%
Conformidad Total (*)	97,40%

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

- **Duración de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,40%
Conforme (Regular)	10,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,50%
Conformidad Total (*)	95,60%

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

- **CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,80%
Conforme (Regular)	10,90%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,30%
Conformidad Total (*)	96,20%

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



▪ **Documentación aportada por el/la formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,30%
Conforme (Regular)	9,30%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,40%
Conformidad Total (*)	95,70%

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

▪ **Utilidad de la documentación aportada por el/la formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,40%
Conforme (Regular)	9,30%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,30%
Conformidad Total (*)	95,60%

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

▪ **Valore los conocimientos del/a formador/a sobre la materia**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,70%
Conforme (Regular)	9,70%
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,60%
Conformidad Total (*)	97,30%

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

## ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021

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 2021. 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 2021			
	N	Media	Desv. típ.
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1366	4,37	,901
Organización de la acción formativa	1366	4,39	,879
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1366	4,31	,834
Duración de la acción formativa	1366	4,40	,919
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1366	4,33	,920
La presentación de la plataforma es apropiada	1365	4,24	,994
<b>CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO</b>	1366	<b>4,36</b>	,905
Documentación aportada por el Formador/a	1366	4,45	,910
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1366	4,43	,927
Disponibilidad del Formador/a	1366	4,39	,888
El diseño del foro ha sido correcto	1366	4,28	,937
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1366	4,49	,829
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1366	4,33	,942

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 2021, está en un 4,36 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 online del Centro de Estudio y Formación”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado 4,36 sobre 5, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

<p><b>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021</b></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**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,80%
Conforme (Regular)	10,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,00%
Conformidad Total (*)	96,20%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,90%
Conforme (Regular)	11,60%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,50%
Conformidad Total (*)	96,10%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,70%
Conforme (Regular)	14,90%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,40%
Conformidad Total (*)	97,30%

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





▪ **Duración de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,30%
Conforme (Regular)	10,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,50%
Conformidad Total (*)	95,70%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,10%
Conforme (Regular)	14,00%
Satisfecho (Muy bien y bien)	81,90%
Conformidad Total (*)	95,90%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,90%
Conforme (Regular)	15,90%
Satisfecho (Muy bien y bien)	78,20%
Conformidad Total (*)	94,10%

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



▪ **Calidad en general de la acción formativa que ha realizado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,00%
Conforme (Regular)	10,70%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,30%
Conformidad Total (*)	96,00%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,20%
Conforme (Regular)	9,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,60%
Conformidad Total (*)	95,80%

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

▪ **Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,30%
Conforme (Regular)	9,40%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,30%
Conformidad Total (*)	95,70%

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



▪ **Disponibilidad del Formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,50%
Conforme (Regular)	13,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,30%
Conformidad Total (*)	96,50%

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

▪ **El diseño del foro ha sido correcto**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,50%
Conforme (Regular)	16,00%
Satisfecho (Muy bien y bien)	79,50%
Conformidad Total (*)	95,50%

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

▪ **Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,90%
Conforme (Regular)	9,70%
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,40%
Conformidad Total (*)	97,10%

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



▪ **Seguimiento de su trabajo por el formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,90%
Conforme (Regular)	12,90%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,20%
Conformidad Total (*)	95,10%

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

**ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS  
PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021**

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 2021. 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.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES 2021</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>La acción formativa ha alcanzado sus objetivos</b>	33	4,39	,788
<b>Organización de la acción formativa</b>	33	4,12	1,111
<b>Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo</b>	33	4,64	,653
<b>Duración de la acción formativa</b>	33	4,45	,869
<b>Material Didáctico</b>	33	4,21	1,166
<b>CALIDAD, EN GENERAL, SE LA ACCIÓN FORMATIVA</b>	33	<b>4,39</b>	,827
<b>Claridad expositiva del/a formador/a</b>	33	4,67	,595
<b>Dominio de conocimientos del/a formador/a</b>	33	4,82	,465



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	33	4,45	,971
Consecución de objetivos por parte del/a formador/a	32	4,69	,644
Accesibilidad a las instalaciones	33	4,45	,938
Recursos para la realización de la acción formativa realizada (Pizarras, Ordenadores,..)	33	4,00	1,369
Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa	33	4,55	,794

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 2021**, está en un **4,39 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 **4,45 sobre 5**, lo que arroja una **valoración 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 2021**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos presenciales, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ **La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	18,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	81,80%
Conformidad Total (*)	100,00%

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

▪ **Organización de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12,10%
Conforme (Regular)	18,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	69,70%
Conformidad Total (*)	87,90%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	9,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,90%



Conformidad Total (*)	100,00%
-----------------------	---------

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

▪ **Duración de la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,10%
Conforme (Regular)	6,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,80%
Conformidad Total (*)	93,90%

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

▪ **Material didáctico**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	12,10%
Conforme (Regular)	12,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	75,80%
Conformidad Total (*)	87,90%

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

▪ **CALIDAD, EN GENERAL, DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	21,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	78,80%
Conformidad Total (*)	100,00%

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





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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	6,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,90%
Conformidad Total (*)	100,00%

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

▪ **Dominio de conocimientos del/a formador/a**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	3,00%
Satisfecho (Muy bien y bien)	97,00%
Conformidad Total (*)	100,00%

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	9,10%
Conforme (Regular)	6,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	84,80%
Conformidad Total (*)	90,90%

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	9,40%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,60%
Conformidad Total (*)	100,00%

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

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,10%
Conforme (Regular)	12,10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	81,80%
Conformidad Total (*)	93,90%

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

▪ **Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores,..)**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	15,20%
Conforme (Regular)	18,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	66,60%
Conformidad Total (*)	84,80%

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



▪ **Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,00%
Conforme (Regular)	18,20%
Satisfecho (Muy bien y bien)	81,80%
Conformidad Total (*)	100,00%

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	740	54,2	54,2	54,2
	Masculino	626	45,8	45,8	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

### Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	38	2,8	3,1	3,1
	Entre 1 y 5 años	129	9,4	10,5	13,6
	Más de 5 años	1060	77,6	86,4	100,0
	Total	1227	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	139	10,2		
Total		1366	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	81	5,9	12,1	12,1
	A2	102	7,5	15,2	27,3
	C1	233	17,1	34,8	62,1
	C2	219	16,0	32,7	94,8
	E	35	2,6	5,2	100,0
	Total		670	49,0	100,0
Perdidos	Sistema	696	51,0		
Total		1366	100,0		



**[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	20	1,5	10,4	10,4
	A2	17	1,2	8,9	19,3
	C1	38	2,8	19,8	39,1
	C2	101	7,4	52,6	91,7
	E	16	1,2	8,3	100,0
	Total		192	14,1	100,0
Perdidos	Sistema	1174	85,9		
Total		1366	100,0		

**[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	82	6,0	18,3	18,3
	A2	108	7,9	24,1	42,3
	C1	64	4,7	14,3	56,6
	C2	159	11,6	35,4	92,0
	E	36	2,6	8,0	100,0
	Total		449	32,9	100,0
Perdidos	Sistema	917	67,1		
Total		1366	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	26	1,9	37,7	37,7
	A2	12	,9	17,4	55,1
	C1	15	1,1	21,7	76,8
	C2	15	1,1	21,7	98,6
	E	1	,1	1,4	100,0
	Total		69	5,1	100,0
Perdidos	Sistema	1297	94,9		
Total		1366	100,0		



**[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	8	,6	38,1	38,1
	C1	12	,9	57,1	95,2
	E	1	,1	4,8	100,0
	Total	21	1,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1345	98,5		
Total		1366	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	4	,3	,3	,3
	Mal	42	3,1	3,1	3,4
	Regular	146	10,7	10,7	14,1
	Bien	384	28,1	28,1	42,2
	Muy bien	790	57,8	57,8	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,6	,6	,6
	Mal	41	3,0	3,0	3,6
	Regular	154	11,3	11,3	14,9
	Bien	352	25,8	25,8	40,7
	Muy bien	810	59,3	59,3	100,0
	Total	1365	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1366	100,0		



**Marque, a través de qué medio le llega a Ud. la información de las acciones formativas ofertadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo personal	103	7,5	7,5	7,5
	Correo de la CAM	695	50,9	50,9	58,4
	Por un amigo	127	9,3	9,3	67,7
	Por la web	254	18,6	18,6	86,3
	Por el BOME	187	13,7	13,7	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
	Mal	21	1,5	1,5	3,9
	Regular	140	10,2	10,2	14,1
	Bien	386	28,3	28,3	42,4
	Muy bien	787	57,6	57,6	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	37	2,7	2,7	3,9
	Regular	159	11,6	11,6	15,5
	Bien	347	25,4	25,4	40,9
	Muy bien	807	59,1	59,1	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,4	,4	,4
	Mal	31	2,3	2,3	2,6





Regular	204	14,9	14,9	17,6
Bien	415	30,4	30,4	48,0
Muy bien	711	52,0	52,0	100,0
Total	1366	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	32	2,3	2,3	2,3
Mal	27	2,0	2,0	4,3
Regular	139	10,2	10,2	14,5
Bien	332	24,3	24,3	38,8
Muy bien	836	61,2	61,2	100,0
Total	1366	100,0	100,0	

#### La disponibilidad de la plataforma es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	21	1,5	1,5	1,5
Mal	36	2,6	2,6	4,2
Regular	191	14,0	14,0	18,2
Bien	335	24,5	24,5	42,7
Muy bien	783	57,3	57,3	100,0
Total	1366	100,0	100,0	

#### La presentación de la plataforma es apropiada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy mal	30	2,2	2,2	2,2
Mal	51	3,7	3,7	5,9
Regular	217	15,9	15,9	21,8
Bien	332	24,3	24,3	46,2
Muy bien	735	53,8	53,8	100,0



	Total	1365	99,9	100,0
Perdidos	Sistema	1	,1	
Total		1366	100,0	

### CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	31	2,3	2,3	2,3
	Mal	23	1,7	1,7	4,0
	Regular	146	10,7	10,7	14,6
	Bien	386	28,3	28,3	42,9
	Muy bien	780	57,1	57,1	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

### Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	33	2,4	2,4	2,4
	Mal	24	1,8	1,8	4,2
	Regular	126	9,2	9,2	13,4
	Bien	302	22,1	22,1	35,5
	Muy bien	881	64,5	64,5	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	

### Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	38	2,8	2,8	2,8
	Mal	21	1,5	1,5	4,3
	Regular	128	9,4	9,4	13,7
	Bien	305	22,3	22,3	36,0
	Muy bien	874	64,0	64,0	100,0
	Total	1366	100,0	100,0	



### Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	1,2	1,2	1,2
	Mal	31	2,3	2,3	3,5
	Regular	180	13,2	13,2	16,7
	Bien	306	22,4	22,4	39,1
	Muy bien	832	60,9	60,9	100,0
	Total		1366	100,0	100,0

### El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	20	1,5	1,5	1,5
	Mal	41	3,0	3,0	4,5
	Regular	219	16,0	16,0	20,5
	Bien	344	25,2	25,2	45,7
	Muy bien	742	54,3	54,3	100,0
	Total		1366	100,0	100,0

### Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	1,2	1,2	1,2
	Mal	23	1,7	1,7	2,9
	Regular	133	9,7	9,7	12,6
	Bien	301	22,0	22,0	34,6
	Muy bien	893	65,4	65,4	100,0
	Total		1366	100,0	100,0

### Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	2,0	2,0	2,0
	Mal	39	2,9	2,9	4,8



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Regular	176	12,9	12,9	17,7
Bien	342	25,0	25,0	42,8
Muy bien	782	57,2	57,2	100,0
Total	1366	100,0	100,0	

**¿Cómo considera Ud. la oferta pública en Formación para el Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1178	86,2	86,3	86,3
	Regular	153	11,2	11,2	97,5
	Escasa	34	2,5	2,5	100,0
	Total	1365	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1366	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO II**

# **TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2021

**Sexo:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	4	12,1	12,5	12,5
	Masculino	28	84,8	87,5	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	12,1	23,5	23,5
	A2	1	3,0	5,9	29,4
	C1	9	27,3	52,9	82,4
	C2	3	9,1	17,6	100,0
	Total	17	51,5	100,0	
Perdidos	Sistema	16	48,5		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C2	2	6,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	93,9		
Total		33	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,0	11,1	11,1



	A2	1	3,0	11,1	22,2
	C1	3	9,1	33,3	55,6
	C2	3	9,1	33,3	88,9
	E	1	3,0	11,1	100,0
	Total	9	27,3	100,0	
Perdidos	Sistema	24	72,7		
Total		33	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	33	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	E	3	9,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	30	90,9		
Total		33	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	Mal	3	9,1	9,7	9,7
	Regular	4	12,1	12,9	22,6
	Bien	7	21,2	22,6	45,2
	Muy bien	17	51,5	54,8	100,0
	Total	31	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,1		
Total		33	100,0		

**Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------



Válidos	Muy mal	2	6,1	6,7	6,7
	Mal	3	9,1	10,0	16,7
	Regular	5	15,2	16,7	33,3
	Bien	6	18,2	20,0	53,3
	Muy bien	14	42,4	46,7	100,0
	Total	30	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	9,1		
Total		33	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	2	6,1	6,1	6,1
Correo personal	3	9,1	9,1	15,2
Correo de la CAM	18	54,5	54,5	69,7
Por un amigo	6	18,2	18,2	87,9
Por la WEB	3	9,1	9,1	97,0
Por el BOME	1	3,0	3,0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

**El curso ha alcanzado sus objetivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	6	18,2	18,2	18,2
Bien	8	24,2	24,2	42,4
Muy bien	19	57,6	57,6	100,0
Total	33	100,0	100,0	

**Organización del curso**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	4	12,1	12,1	12,1
Regular	6	18,2	18,2	30,3
Bien	5	15,2	15,2	45,5
Muy bien	18	54,5	54,5	100,0





Total	33	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

#### Adecuación del curso al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,1	9,1
	Bien	6	18,2	18,2	27,3
	Muy bien	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,1	6,1	6,1
	Regular	2	6,1	6,1	12,1
	Bien	8	24,2	24,2	36,4
	Muy bien	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,0	3,0	3,0
	Mal	3	9,1	9,1	12,1
	Regular	4	12,1	12,1	24,2
	Bien	5	15,2	15,2	39,4
	Muy bien	20	60,6	60,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	21,2	21,2	21,2
	Bien	6	18,2	18,2	39,4
	Muy bien	20	60,6	60,6	100,0



Total	33	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

#### CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,1	6,1	6,1
	Bien	7	21,2	21,2	27,3
	Muy bien	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,0	3,0	3,0
	Bien	4	12,1	12,1	15,2
	Muy bien	28	84,8	84,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	9,1	9,1	9,1
	Regular	2	6,1	6,1	15,2
	Bien	5	15,2	15,2	30,3
	Muy bien	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,1	9,4	9,4
	Bien	4	12,1	12,5	21,9
	Muy bien	25	75,8	78,1	100,0
	Total	32	97,0	100,0	



Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,1	6,1	6,1
	Regular	4	12,1	12,1	18,2
	Bien	4	12,1	12,1	30,3
	Muy bien	23	69,7	69,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	9,1	9,1	9,1
	Mal	2	6,1	6,1	15,2
	Regular	6	18,2	18,2	33,3
	Bien	3	9,1	9,1	42,4
	Muy bien	19	57,6	57,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	18,2	18,2	18,2
	Bien	3	9,1	9,1	27,3
	Muy bien	24	72,7	72,7	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

#### ¿CÓMO CONSIDERA UD. LA OFERTA PÚBLICA EN FORMACIÓN PARA EL EMPLEADO PÚBLICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Válidos	Buena	18	54,5	56,3	56,3
	Regular	6	18,2	18,8	75,0
	Escasa	8	24,2	25,0	100,0
	Total	32	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,0		
Total		33	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

# **TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ON LINE  
DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN**

Estadísticos descriptivos	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	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	1.136	4,41	1.366	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	1.136	4,44	1.366	4,39
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	1.136	4,33	1.366	4,31
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	1.135	4,48	1.366	4,4
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	1.134	4,52	1.366	4,33
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	1.135	4,52	1.365	4,24
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	423	<b>4,2</b>	468	<b>4,26</b>	1079	<b>4,31</b>	1027	<b>4,43</b>	1088	<b>4,341</b>	1098	<b>4,36</b>	1330	<b>4,43</b>	1432	<b>4,40</b>	1.136	<b>4,47</b>	1.366	<b>4,36</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



<b>Documentación aportada por el/la Formador/a</b>	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	1.136	4,49	1.366	4,45
<b>Utilidad de la documentación aportada por el/la Formador/a</b>	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	1.136	4,46	1.366	4,43
<b>Disponibilidad del/a Formador/a</b>	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	1.134	4,45	1.366	4,39
<b>El diseño del foro ha sido correcto</b>	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	1.136	4,39	1.366	4,28
<b>Valore los conocimientos del/a formador/a sobre la materia</b>	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	1.136	4,55	1.366	4,49
<b>Seguimiento de su trabajo por el/la formador/a</b>	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	1.136	4,39	1.366	4,33



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO IV**

# **TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**





CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
<b>El curso ha alcanzado sus objetivos</b>	54	4,37	197	4,55	156	4,53	101	4,53	83	4,59	69	4,19	84	4,6	102	4,67	31	4,74	33	4,39
<b>Organización del curso</b>	55	4,51	195	4,52	154	4,64	111	4,9	82	4,57	67	4,06	83	4,51	99	4,65	31	4,61	33	4,12
<b>Adecuación del curso al puesto de trabajo</b>	54	3,63	190	4,24	155	4,41	111	4,37	82	3,84	88	4,58	82	3,99	96	4,16	31	4,61	33	4,64
<b>Duración del curso</b>	55	3,33	197	4,27	156	4,26	109	4,16	83	4,25	86	4,58	83	4,4	98	4,26	31	4,55	33	4,45
<b>Material Didáctico</b>	55	3,91	197	4,47	154	4,44	111	4,48	84	4,32	86	4,26	83	4,61	100	4,57	31	4,13	33	4,21
<b>Calidad, En general, del curso que ha realizado</b>	55	<b>4,27</b>	195	<b>4,56</b>	155	<b>4,59</b>	110	<b>4,62</b>	83	<b>4,42</b>	87	<b>4,16</b>	82	<b>4,65</b>	<b>100</b>	<b>4,68</b>	31	<b>4,52</b>	33	<b>4,39</b>
<b>Claridad expositiva del/la formador/a</b>	55	4,62	197	4,72	155	4,7	110	4,75	83	4,66	86	4,40	85	4,68	102	4,72	31	4,87	33	4,67
<b>Dominio de conocimientos del/a formador/a</b>	55	4,71	197	4,78	156	4,77	110	4,8	82	4,57	87	4,67	83	4,82	99	4,83	31	4,87	33	4,82



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



<b>Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a</b>	55	4,2	197	4,58	155	4,49	111	4,57	83	4,55	86	4,85	83	4,6	98	4,64	31	4,61	33	4,45
<b>Consecución de objetivos por parte del formador</b>	54	4,35	196	4,69	154	4,71	111	4,68	84	4,75	86	4,85	83	4,69	98	4,7	31	4,77	32	4,69
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	55	4,25	197	3,84	156	4,6	111	4,62	83	4,70	86	4,62	85	4,58	102	4,68	31	4,55	33	4,45
<b>Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, ordenadores,..)</b>	55	4,22	168	4,13	156	4,49	111	4,54	82	4,54	86	4,74	83	4,58	100	4,51	31	4,52	33	4
<b>VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA</b>									83	4,57	87	4,57	83	4,46	83	4,59	31	4,4839		
<b>Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos</b>	55	4,38	163	4,58	156	4,6	110	4,68	83	4,64	87	4,48	81	4,74	99	4,51	31	4,55	33	4,55



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO V**

# **TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN

		La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	Organización de la acción formativa	Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	Duración de la acción formativa	La disponibilidad de la plataforma es adecuada	La presentación de 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%



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>96,1%</b>	<b>96,7%</b>	<b>92,2%</b>	<b>96,3%</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,8%</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,0%</b>	<b>95,7%</b>	<b>97,1%</b>	<b>95,9%</b>	<b>97,3%</b>	<b>95,6%</b>
2016	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>96,9%</b>	<b>96,5%</b>	<b>95,6%</b>	<b>97,4%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,10%</b>	<b>95,20%</b>	<b>95,8%</b>	<b>96,70%</b>	<b>97%</b>	<b>97,20%</b>	<b>95,40%</b>
2017	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,3%</b>	<b>94,6%</b>	<b>96,2%</b>	<b>96,6%</b>	<b>97,0%</b>	<b>95,40%</b>	<b>95,20%</b>	<b>95,3%</b>	<b>95,20%</b>	<b>94,90%</b>	<b>96,60%</b>	<b>94,50%</b>
2018	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>96,8%</b>	<b>96,5%</b>	<b>94,9%</b>	<b>96,9%</b>	<b>97,5%</b>	<b>96,5%</b>	<b>96,9%</b>	<b>97,1%</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,9%</b>	<b>96,3%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,1%</b>
2019	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>96,3%</b>	<b>94,3%</b>	<b>96,0%</b>	<b>96,4%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,2%</b>	<b>95,3%</b>	<b>95,0%</b>	<b>95,2%</b>	<b>94,8%</b>	<b>94,6%</b>	<b>96,9%</b>	<b>94,2%</b>
2020	<b>Insatisfechos</b>	3,1%	3,8%	3,5%	2,8%	3,2%	2,6%	3,0%	3,6%	3,6%	2,8%	3,6%	2,8%	3,9%
	<b>Conforme</b>	8,7%	7,7%	13,6%	8,4%	6,6%	7,1%	7,6%	7,1%	7,9%	9,3%	11,2%	6,8%	11,3%
	<b>Satisfechos</b>	88,2%	88,5%	82,9%	88,8%	90,2%	90,3%	89,4%	89,3%	88,5%	87,9%	85,2%	90,4%	84,8%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>96,9%</b>	<b>96,2%</b>	<b>96,5%</b>	<b>97,2%</b>	<b>96,8%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,0%</b>	<b>96,4%</b>	<b>96,4%</b>	<b>97,2%</b>	<b>96,4%</b>	<b>97,2%</b>	<b>96,1%</b>
2021	<b>Insatisfechos</b>	0,00%	12,10%	0,00%	6,10%	12,10%	0,00%	0,00%	0,00%	9,10%	0,00%	6,10%	15,20%	0,00%
	<b>Conforme</b>	18,20%	18,20%	9,10%	6,10%	12,10%	21,20%	6,10%	3,00%	6,10%	9,40%	12,10%	18,20%	18,20%



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	<b>Satisfechos</b>	81,80%	69,70%	90,90%	87,80%	75,80%	78,80%	93,90%	97,00%	84,80%	90,60%	81,80%	66,60%	81,80%
	<b>Conformidad Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>87,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>93,9%</b>	<b>87,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>90,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>93,9%</b>	<b>84,8%</b>	<b>100,0%</b>



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO VI**

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



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



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

		El curso ha alcanzado sus objetivos	Organización del curso	Adecuación del curso al puesto de trabajo	Duración del curso	Material Didáctico	Calidad, En general, del curso que ha realizado	Claridad expositiva del formador	Dominio de conocimientos del formador	Utilidad de los materiales entregados por el formador	Consecución de objetivos por parte del formador	Accesibilidad a las instalaciones	Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, Ordenadores,...)	Valoración del Aula donde se desarrolla la acción formativa	Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos
<b>2012</b>	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96,3%</b>	<b>79,9%</b>	<b>92,7%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>	<b>92,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>
<b>2013</b>	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,5%</b>	<b>94,7%</b>	<b>93,5%</b>	<b>96,9%</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>97,5%</b>	<b>100,1%</b>	<b>83,8%</b>	<b>95,2%</b>		<b>100,0%</b>
<b>2014</b>	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,3%</b>	<b>97,4%</b>	<b>98,6%</b>	<b>96,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>	<b>98,0%</b>	<b>99,9%</b>	<b>99,4%</b>	<b>98,1%</b>		<b>98,8%</b>
<b>2015</b>	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>99,1%</b>	<b>95,5%</b>	<b>96,4%</b>	<b>89,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,2%</b>	<b>100%</b>	<b>96,4%</b>	<b>98,2%</b>	<b>100%</b>	<b>98,2%</b>		<b>99,0%</b>
<b>2016</b>	<b>Insatisfechos</b>	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%





# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>98,80%</b>	<b>96,40%</b>	<b>80,50%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>96,30%</b>	<b>98,80%</b>	<b>96,10%</b>	<b>98,80%</b>	<b>100%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>96,40%</b>	<b>98,80%</b>
2017	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>97,80%</b>	<b>97,70%</b>	<b>94,10%</b>	<b>90,80%</b>	<b>95,40%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95,30%</b>	<b>100%</b>	<b>95,30%</b>	<b>96,60%</b>	<b>97,60%</b>	<b>98,80%</b>
2018	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>97,50%</b>	<b>98,70%</b>	<b>91,50%</b>	<b>96,40%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,80%</b>	<b>98,70%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97,50%</b>	<b>100%</b>
2019	<b>Insatisfechos</b>	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%
	<b>Conforme</b>	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%
	<b>Satisfechos</b>	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%
	<b>Conf. Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>84,40%</b>	<b>93,90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97,00%</b>	<b>96,40%</b>	<b>91,90%</b>
2020	<b>Insatisfechos</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,20%
	<b>Conforme</b>	6,50%	6,50%	6,50%	9,70%	9,70%	3,20%	3,20%	3,20%	6,50%	6,50%	12,90%	16,10%	16,10%	9,70%
	<b>Satisfechos</b>	93,50%	93,50%	93,50%	90,30%	80,60%	96,80%	96,80%	96,80%	93,50%	93,50%	87,10%	83,90%	83,90%	87,10%
	<b>Conf. Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>
2021	<b>Insatisfechos</b>	0,00%	12,10%	0,00%	6,10%	12,10%	0,00%	0,00%	0,00%	9,10%	0,00%	6,10%	15,20%		0,00%
	<b>Conforme</b>	18,20%	18,20%	9,10%	6,10%	12,10%	21,20%	6,10%	3,00%	6,10%	9,40%	12,10%	18,20%		18,20%
	<b>Satisfechos</b>	81,80%	69,70%	90,90%	87,80%	75,80%	78,80%	93,90%	97,00%	84,80%	90,60%	81,80%	66,60%		81,80%
	<b>Conf. Total</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>85%</b>		<b>100%</b>