

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS  
PRESENCIALES) 2021  
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 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 de Servicio Público.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio: **CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES) 2021** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 33 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES) 2021** con un valor de **4,39** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	33	4,39
Organización de la acción formativa	33	4,12
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	33	4,64
Duración de la acción formativa	33	4,45
Material didáctico	33	4,21
Calidad, en general, del curso que ha realizado	33	<b>4,39</b>
Claridad expositiva del formador	33	4,67
Dominio de conocimientos del formador	33	4,82
Utilidad de los materiales entregados por el formador	33	4,45
Consecución de objetivos por parte del formador	32	4,69
Accesibilidad a las instalaciones	33	4,45
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)	33	4,00
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	33	4,55

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

<b>AÑO 2021</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	0%	18,20%	81,80%	100%
Organización de la acción formativa	12,10%	18,20%	69,70%	87,90%
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	0%	9,10%	90,90%	100%
Duración de la acción formativa	6,10%	6,10%	87,80%	93,90%
Material didáctico	12,10%	12,10%	75,80%	87,90%
Calidad, en general, del curso que ha realizado	0%	21,20%	78,80%	100%
Claridad expositiva del formador	0%	6,10%	93,90%	100%
Dominio de conocimientos del formador	0%	3%	97%	100%
Utilidad de los materiales entregados por el formador	9,10%	6,10%	84,80%	90,90%
Consecución de objetivos por parte del formador	0%	9,40%	90,60%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	6,10%	12,10%	81,80%	93,90%
Recursos para la realización del curso realizado (pizarras, ordenadores...)	15,20%	18,20%	66,60%	84,80%
Trato del personal del lugar donde se desarrollan los cursos	0%	18,20%	81,80%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



### **3. TABLAS DE FRECUENCIA**

**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
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



**PARA AYUDARNOS A MEJORAR EL SERVICIO, POR FAVOR, INDÍQUENOS CUALQUIER QUEJA O / Y PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	19	57,6	57,6	57,6
Algunos cursos deberían ser obligatorios para el personal que trabaja en esas materias: contratos menores, archivo de documentos, tramitación de expedientes...	1	3,0	3,0	60,6
Curso de formación superior	5	15,2	15,2	75,8
Curso de reciclaje	1	3,0	3,0	78,8
Cursos específicos para bomberos	3	9,1	9,1	87,9
Más cursos de perfeccionamiento	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	