CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 2023.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de acciones formativas online del Centro de Estudio y Formación 2023.
- Anexo II. Tablas de frecuencia de acciones formativas presenciales del Centro de Estudio y Formación 2023.
- 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.

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, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 Administración Pública 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 2023** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 del Centro de Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023 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 2023** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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 2023.

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 ha 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 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Enero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

6) DISEÑO MUESTRAL

El número de encuestas realizadas durante el 2023 ha sido de **1.831,** desagregadas en 1.801 encuestas de formación online y 30 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:

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	**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	□	□	□	□	□
Estudio y Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla (CAM)	□	□	□	□	□
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	□	□	□	□	□

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	□	□	□	□	□
Organización del curso	□	□	□	□	□
Adecuación del curso al puesto de trabajo	□	□	□	□	□
Duración del curso	□	□	□	□	□
Material Didáctico	□	□	□	□	□
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	□	□	□	□	□

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	□	□	□	□	□
Dominio de conocimientos del formador	□	□	□	□	□
Utilidad de los materiales entregados por el formador	□	□	□	□	□
Consecución de objetivos por parte del formador	□	□	□	□	□

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	□	□	□	□	□
Aulario donde se desarrolla el curso	□	□	□	□	□
Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras. Ordenadores,)	□	□	□	□	□
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	□	□	□	□	□

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:

_____

MELILLA

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	□	□	□	□	□
Organización del curso	□	□	□	□	□
Adecuación del curso al puesto de trabajo	□	□	□	□	□
Duración del curso	□	□	□	□	□

6-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	□	□	□	□	□
Utilidad de la documentación entregada por el formador	□	□	□	□	□
Disponibilidad del Formador	□	□	□	□	□

7-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	□	□	□	□	□
Enviar un documento al Formador	□	□	□	□	□
Seguimiento de su trabajo	□	□	□	□	□
CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO	□	□	□	□	□

8- ¿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 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, Administración Pública e Igualdad.

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 y 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad del CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN de la Ciudad Autónoma de Melilla 2023,** perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 2023,** 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/as/ ciudadanos/as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios, ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración 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) 2023

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) 2023. 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) 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Nivel de calidad general del servicio prestado por el centro de estudio y formación de la Ciudad Autónoma de Melilla	1831	**4,61**	0,680
Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados	1829	4,58	0,730
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1831	4,61	0,692
Organización de la acción formativa	1830	4,60	0,705
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1829	4,56	0,750
Duración de la acción formativa	1830	4,63	0,681
Calidad, en general, de la acción formativa	1830	4,64	0,677
Documentación aportada por el formador/a	1829	4,65	0,728
Utilidad de la documentación aportada por el formador/a	1830	4,65	0,707
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1830	4,70	0,644

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 2023, está en un 4,61 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 4,62 sobre 5**,** lo que arroja una **valoración casi idéntica** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN (DATOS GLOBALES) 2023

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de los cursos (presenciales y 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)	1,4%
Conforme (Regular)	6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,6%
Conformidad Total (*)	98,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,2%
Conforme (Regular)	6,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	91,6%
Conformidad Total (*)	97,8%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,5%
Conforme (Regular)	5,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,7%
Conformidad Total (*)	98,5%

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

- **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,8%
Conforme (Regular)	5,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,4%
Conformidad Total (*)	98,2%

(*) 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)	2%
Conforme (Regular)	8,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,5%
Conformidad Total (*)	98%

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

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,6%
Conforme (Regular)	5,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,6%
Conformidad Total (*)	98,4%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,6%
Conforme (Regular)	5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,4%
Conformidad Total (*)	98,4%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,3%
Conforme (Regular)	5,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad Total (*)	97,7%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,1%
Conforme (Regular)	4,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,1%
Conformidad Total (*)	97,9%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,2%
Conforme (Regular)	5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,8%
Conformidad Total (*)	98,8%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

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 2023. 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 ONLINE 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	1801	4,61	0,691
Organización de la acción formativa	1801	4,60	0,707
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	1800	4,57	0,751
Duración de la acción formativa	1801	4,63	0,683
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	1801	4,68	0,639
La presentación de la plataforma es apropiada	1801	4,64	0,675
CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO	1801	**4,64**	0,675
Documentación aportada por el Formador/a	1800	4,65	0,727
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	1801	4,65	0,708
Disponibilidad del Formador/a	1799	4,60	0,771
El diseño del foro ha sido correcto	1798	4,58	0,771
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	1800	4,70	0,644
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	1800	4,58	0,776

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 2023, está en un 4,64 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 4,62 sobre 5**,** lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

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)	1,6%
Conforme (Regular)	5,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,8%
Conformidad Total (*)	98,4%

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

- **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,9%
Conforme (Regular)	5,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,3%
Conformidad Total (*)	98,1%

(*) 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)	2%
Conforme (Regular)	8,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,6%
Conformidad Total (*)	98%

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

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	1,7%
Conforme (Regular)	5,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad Total (*)	98,3%

(*) 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)	1,3%
Conforme (Regular)	4,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,8%
Conformidad Total (*)	98,7%

(*) 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)	1,3%
Conforme (Regular)	6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,7%
Conformidad Total (*)	98,7%

(*) 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)	1,6%
Conforme (Regular)	5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,4%
Conformidad Total (*)	98,4%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,3%
Conforme (Regular)	5,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad Total (*)	97,7%

(*) 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)	2,2%
Conforme (Regular)	4,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,1%
Conformidad Total (*)	97,8%

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

- **Disponibilidad del Formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	2,4%
Conforme (Regular)	6,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,8%
Conformidad Total (*)	97,6%

(*) 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)	2,1%
Conforme (Regular)	7,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,4%
Conformidad Total (*)	97,9%

(*) 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)	1,2%
Conforme (Regular)	4,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,9%
Conformidad Total (*)	98,8%

(*) 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)	2,6%
Conforme (Regular)	7,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90,3%
Conformidad Total (*)	97,4%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

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 2023. 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 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	30	4,57	0,728
Organización de la acción formativa	29	4,72	0,591
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	29	4,52	0,738
Duración de la acción formativa	29	4,62	0,561
Material Didáctico	29	4,55	0,783
CALIDAD, EN GENERAL, SE LA ACCIÓN FORMATIVA	29	**4,59**	0,780
Claridad expositiva del/a formador/a	30	4,67	0,661
Dominio de conocimientos del/a formador/a	30	4,67	0,661
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	29	4,69	0,660
Consecución de objetivos por parte del/a formador/a	29	4,66	0,670
Accesibilidad a las instalaciones	29	4,55	0,783
Recursos para la realización de la acción formativa realizada (Pizarras, Ordenadores)	29	4,34	0,897
Trato del personal del lugar donde se desarrolla la acción formativa	29	4,45	0,948

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 2023, está en un 4,59 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 **4,58 sobre 5,** lo que arroja una **valoración prácticamente igual** 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 2023

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**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	13,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,7%
Conformidad Total (*)	100%

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

- **Organización de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,1%
Conformidad Total (*)	100%

(*) 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)	0%
Conforme (Regular)	13,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86,2%
Conformidad Total (*)	100%

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

- **Duración de la acción formativa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	3,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,6%
Conformidad Total (*)	100%

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

- **Material didáctico**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,4%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
Conformidad Total (*)	96,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,4%
Conforme (Regular)	6,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
Conformidad Total (*)	96,6%

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

- **Claridad expositiva del/a formador/a**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	10%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	10,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	10,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,7%
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)	17,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,8%
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)	3,4%
Conforme (Regular)	17,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	79,3%
Conformidad Total (*)	96,6%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,9%
Conforme (Regular)	10,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,8%
Conformidad Total (*)	93,1%

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ONLINE DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	1051	58,4	58,5	58,5
	Masculino	747	41,5	41,5	100,0
	Total	1798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1801	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de 1 año	192	10,7	11,7	11,7
	Entre 1 y 5 años	442	24,5	26,8	38,5
	Más de 5 años	1013	56,2	61,5	100,0
	Total	1647	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	154	8,6		
Total		1801	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	70	3,9	10,4	10,4
	A2	73	4,1	10,8	21,2
	C1	262	14,5	38,9	60,2
	C2	258	14,3	38,3	98,5
	E	10	,6	1,5	100,0
	Total	673	37,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1128	62,6		
Total		1801	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	65	3,6	15,6	15,6
	A2	71	3,9	17,0	32,5
	C1	87	4,8	20,8	53,3
	C2	165	9,2	39,5	92,8
	E	30	1,7	7,2	100,0
	Total	418	23,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1383	76,8		
Total		1801	100,0		

[PERSONAL LABORAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	74	4,1	11,7	11,7
	A2	98	5,4	15,6	27,3
	C1	162	9,0	25,7	53,0
	C2	242	13,4	38,4	91,4
	E	54	3,0	8,6	100,0
	Total	630	35,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1171	65,0		
Total		1801	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	22	1,2	34,9	34,9
	C1	12	,7	19,0	54,0
	C2	26	1,4	41,3	95,2
	E	3	,2	4,8	100,0
	Total	63	3,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1738	96,5		
Total		1801	100,0		

[OTROS] Marque el grupo al que pertenece:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	3	,2	14,3	14,3
	C1	7	,4	33,3	47,6
	C2	1	,1	4,8	52,4
	E	10	,6	47,6	100,0
	Total	21	1,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1780	98,8		
Total		1801	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	7	,4	,4	,4
	Mal	17	,9	,9	1,3
	Regular	106	5,9	5,9	7,2
	Bien	409	22,7	22,7	29,9
	Muy bien	1262	70,1	70,1	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de las acciones formativas ofertadas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	32	1,8	1,8	2,3
	Regular	110	6,1	6,1	8,4
	Bien	401	22,3	22,3	30,7
	Muy bien	1247	69,2	69,3	100,0
	Total	1799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1801	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	183	10,2	10,2	10,2
	Correo de la CAM	843	46,8	46,8	57,0
	Por un amigo	157	8,7	8,7	65,7
	Por la web	310	17,2	17,2	82,9
	Por el BOME	307	17,0	17,1	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	18	1,0	1,0	1,6
	Regular	102	5,6	5,6	7,2
	Bien	401	22,3	22,3	29,5
	Muy bien	1270	70,5	70,5	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	23	1,3	1,3	1,8
	Regular	105	5,8	5,8	7,7
	Bien	396	22,0	22,0	29,7
	Muy bien	1267	70,3	70,3	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,4	,4	,4
	Mal	29	1,6	1,6	2,1

	Regular	151	8,4	8,4	10,4
	Bien	361	20,0	20,1	30,5
	Muy bien	1251	69,5	69,5	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	25	1,4	1,4	1,7
	Regular	105	5,8	5,8	7,5
	Bien	358	19,9	19,9	27,4
	Muy bien	1308	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,3	,3	,3
	Mal	18	1,0	1,0	1,3
	Regular	88	4,9	4,9	6,2
	Bien	325	18,0	18,0	24,2
	Muy bien	1365	75,8	75,8	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	,4	,4	,4
	Mal	17	,9	,9	1,3
	Regular	108	6,0	6,0	7,3
	Bien	362	20,1	20,1	27,4
	Muy bien	1307	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

CALIDAD EN GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,5	,5	,5
	Mal	20	1,1	1,1	1,6
	Regular	89	5,0	5,0	6,6
	Bien	375	20,8	20,8	27,4
	Muy bien	1308	72,6	72,6	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	23	1,3	1,3	2,3
	Regular	94	5,2	5,2	7,5
	Bien	299	16,6	16,6	24,1
	Muy bien	1366	75,8	75,9	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	,8	,8	,8
	Mal	24	1,3	1,3	2,2
	Regular	85	4,7	4,7	6,9
	Bien	326	18,1	18,1	25,0
	Muy bien	1351	75,0	75,0	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	1,3	1,3	1,3
	Mal	19	1,1	1,1	2,3

	Regular	123	6,8	6,8	9,2
	Bien	330	18,3	18,3	27,5
	Muy bien	1304	72,4	72,5	100,0
	Total	1799	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,1		
Total		1801	100,0		

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	1,2	1,2	1,2
	Mal	16	,9	,9	2,1
	Regular	135	7,5	7,5	9,6
	Bien	350	19,4	19,5	29,1
	Muy bien	1275	70,8	70,9	100,0
	Total	1798	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,2		
Total		1801	100,0		

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,6	,6	,6
	Mal	12	,6	,6	1,2
	Regular	88	4,9	4,9	6,1
	Bien	288	16,0	16,0	22,1
	Muy bien	1402	77,8	77,9	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	100,0		

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,0	1,0	1,0
	Mal	29	1,6	1,6	2,6
	Regular	127	7,1	7,1	9,7
	Bien	346	19,2	19,2	28,9

	Muy bien	1280	71,1	71,1	100,0
	Total	1800	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		1801	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	1611	89,5	89,5	89,5
	Regular	157	8,7	8,7	98,2
	Escasa	33	1,8	1,8	100,0
	Total	1801	100,0	100,0	

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIA DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES DEL CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN 2023

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	13	43,3	44,8	44,8
	Masculino	16	53,3	55,2	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

NOMBRE DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA EL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Consejería de Cultura	15	50,0	50,0	50,0
	CRUZ ROJA	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	4	13,3	33,3	33,3
	A2	1	3,3	8,3	41,7
	C1	5	16,7	41,7	83,3
	C2	2	6,7	16,7	100,0
	Total	12	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	60,0		
Total		30	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	2	6,7	20,0	20,0
	A2	2	6,7	20,0	40,0
	C1	3	10,0	30,0	70,0

	C2	3	10,0	30,0	100,0
	Total	10	33,3	100,0	
Perdidos	Sistema	20	66,7		
Total		30	100,0		

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	3,3	14,3	14,3
	C1	2	6,7	28,6	42,9
	C2	1	3,3	14,3	57,1
	E	3	10,0	42,9	100,0
	Total	7	23,3	100,0	
Perdidos	Sistema	23	76,7		
Total		30	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	30	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	E	1	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	96,7		
Total		30	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	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	3	10,0	10,0	13,3
	Bien	7	23,3	23,3	36,7
	Muy bien	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	8	26,7	26,7	40,0
	Muy bien	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	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		3	10,0	10,0	10,0
	Correo personal	9	30,0	30,0	40,0
	Correo de la CAM	11	36,7	36,7	76,7
	Por la WEB	5	16,7	16,7	93,3
	Por el BOME	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

El curso ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bien	5	16,7	16,7	30,0
	Muy bien	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Organización del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	6,7	6,9	6,9
	Bien	4	13,3	13,8	20,7
	Muy bien	23	76,7	79,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Adecuación del curso al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	13,3	13,8	13,8
	Bien	6	20,0	20,7	34,5
	Muy bien	19	63,3	65,5	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Duración del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,3	3,4	3,4
	Bien	9	30,0	31,1	34,5
	Muy bien	19	63,3	65,5	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

Material Didáctico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	2	6,7	6,9	10,3
	Bien	6	20,0	20,7	31,0
	Muy bien	20	66,7	69,0	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	2	6,7	6,9	10,3
	Bien	5	16,7	17,3	27,6

	Muy bien	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	13,3	13,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	13,3	13,3	23,3
	Muy bien	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,3	10,3
	Bien	3	10,0	10,4	20,7
	Muy bien	23	76,7	79,3	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,0	10,3	10,3
	Bien	4	13,3	13,8	24,1

	Muy bien	22	73,3	75,9	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,7	17,2	17,2
	Bien	3	10,0	10,4	27,6
	Muy bien	21	70,0	72,4	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,3	3,4	3,4
	Regular	5	16,7	17,3	20,7
	Bien	6	20,0	20,7	41,4
	Muy bien	17	56,7	58,6	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,7	6,9	6,9
	Regular	3	10,0	10,3	17,2
	Bien	4	13,3	13,8	31,0
	Muy bien	20	66,7	69,0	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	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	20	66,7	69,0	69,0
	REGULAR	4	13,3	13,8	82,8
	ESCASA	5	16,7	17,2	100,0
	Total	29	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,3		
Total		30	100,0		

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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		2022		2023	
	N	Media	N	Media	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	1991	4,54	1801	4,61
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	1991	4,54	1801	4,60
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	1991	4,50	1800	4,57
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	1990	4,55	1801	4,63
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	1991	4,57	1801	4,68
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	1991	4,52	1801	4,64

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	423	**4,2**	468	**4,26**	1079	**4,31**	1027	**4,43**	1088	**4,34**	1098	**4,36**	1330	**4,43**	1432	**4,40**	1.136	**4,47**	1.366	**4,36**	1991	**4,55**	1801	**4,64**
Documentación aportada por el/la 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	1.136	4,49	1.366	4,45	1991	4,61	1800	4,65
Utilidad de la documentación aportada por el/la 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	1.136	4,46	1.366	4,43	1991	4,58	1801	4,65
Disponibilidad del/a 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	1.134	4,45	1.366	4,39	1989	4,54	1799	4,60
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	1.136	4,39	1.366	4,28	1991	4,48	1798	4,58
Valore los conocimientos del/a 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	1.136	4,55	1.366	4,49	1989	4,61	1800	4,70
Seguimiento de su trabajo por el/la 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	1.136	4,39	1.366	4,33	1990	4,50	1800	4,58

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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		2020		2021		2022		2023	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	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	31	4,74	33	4,39	24	4,75	30	4,57
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	31	4,61	33	4,12	24	4,71	29	4,72
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	31	4,61	33	4,64	24	4,83	29	4,52
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	31	4,55	33	4,45	24	4,54	29	4,62
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	31	4,13	33	4,21	24	4,71	29	4,55
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**	31	**4,52**	33	**4,39**	24	**4,67**	29	**4,59**
Claridad expositiva del/la formador/a	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	24	4,79	30	4,67

Dominio de conocimientos del/a formador/a	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	24	4,92	30	4,67
Utilidad de los materiales entregados por el/la formador/a	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	24	4,88	29	4,69
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	31	4,77	32	4,69	24	4,79	29	4,66
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	31	4,55	33	4,45	24	4,42	29	4,55
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	31	4,52	33	4	24	4,63	29	4,34
VALORACIÓN DEL AULA DONDE SE DESARROLLA LA ACCIÓN FORMATIVA									83	4,57	87	4,57	83	4,46	83	4,59	31	4,4839						
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	31	4,55	33	4,55	24	4,79	29	4,45

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO V

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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 la 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%**
2016	**Insatisfechos**	3,0%	3,5%	4,4%	2,6%	1,2%	1,6%	2,8%	4,8%	4,2%	3,2%	3,0%	2,8%	4,6%
	Conforme	11,8%	11,7%	17,6%	11,0%	8,4%	8,7%	9,9%	10,0%	10,4%	11,9%	1510,0%	930,0%	15,3%
	Satisfechos	85,1%	84,8%	78,0%	86,4%	90,4%	89,7%	87,2%	85,2%	85,4%	84,8%	81,9%	87,9%	80,1%
	Conformidad Total	**96,9%**	**96,5%**	**95,6%**	**97,4%**	**98,8%**	**98,4%**	**97,1%**	**95,2%**	**95,8%**	**96,7%**	**97,0%**	**97,2%**	**95,4%**
2017	**Insatisfechos**	4,3%	4,6%	5,4%	3,7%	3,3%	3,1%	4,6%	4,8%	4,7%	4,8%	5,1%	3,4%	5,6%
	Conforme	11,3%	10,1%	14,8%	11,0%	8,7%	9,5%	9,7%	9,4%	10,0%	10,0%	12,9%	8,8%	11,5%
	Satisfechos	84,4%	85,2%	79,8%	85,2%	87,9%	87,5%	85,7%	85,8%	85,3%	85,2%	82,0%	87,8%	83,0%
	Conformidad Total	**95,7%**	**95,3%**	**94,6%**	**96,2%**	**96,6%**	**97,0%**	**95,4%**	**95,2%**	**95,3%**	**95,2%**	94,9%	**96,6%**	**94,5%**
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%**
2020	**Insatisfechos**	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%
	Conforme	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%
	Satisfechos	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%
	Conformidad Total	**96,9%**	**96,2%**	**96,5%**	**97,2%**	**96,8%**	**97,4%**	**97,0%**	**96,4%**	**96,4%**	**97,2%**	**96,4%**	**97,2%**	**96,1%**
2021	**Insatisfechos**	0,0%	12,1%	0,0%	6,1%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	6,1%	15,2%	0,0%
	Conforme	18,2%	18,2%	9,1%	6,1%	12,1%	21,2%	6,1%	3,0%	6,1%	9,4%	12,1%	18,2%	18,2%
	Satisfechos	81,8%	69,7%	90,9%	87,8%	75,8%	78,8%	93,9%	97,0%	84,8%	90,6%	81,8%	66,6%	81,8%
	Conformidad	**100,0%**	**87,9%**	**100,0%**	**93,9%**	**87,9%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**90,9%**	**100,0%**	**93,9%**	**84,8%**	**100,0%**

	Total													
2022	**Insatisfechos**	2,3%	2,2%	2,0%	2,1%	1,4%	2,0%	2,7%	2,9%	2,9%	2,9%	3,1%	2,1%	3,3%
	Conforme	6,1%	7,5%	9,0%	6,6%	7,8%	9,2%	5,7%	4,5%	4,8%	7,0%	8,9%	5,6%	7,8%
	Satisfechos	91,6%	90,3%	89,0%	91,3%	90,8%	88,8%	91,6%	92,6%	92,3%	90,1%	88,0%	92,3%	88,9%
	Conformidad Total	**97,7%**	**97,8%**	**98,0%**	**97,9%**	**98,6%**	**98,0%**	**97,3%**	**97,1%**	**97,1%**	**97,1%**	**96,9%**	**97,9%**	**96,7%**
2023	**Insatisfechos**	1,6%	1,9%	2,0%	1,7%	1,3%	1,3%	1,6%	2,3%	2,2%	2,4%	2,1%	1,2%	2,6%
	Conforme	5,6%	5,8%	8,4%	5,8%	4,9%	6,0%	5,0%	5,2%	4,7%	6,8%	7,5%	4,9%	7,1%
	Satisfechos	92,8%	92,3%	89,6%	92,5%	93,8%	92,7%	93,4%	92,5%	93,1%	90,8%	90,4%	93,9%	90,3%
	Conformidad Total	**98,4%**	**98,1%**	**98,0%**	**98,3%**	**98,7%**	**98,7%**	**98,4%**	**97,7%**	**97,8%**	**97,6%**	**97,9%**	**98,8%**	**97,4%**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD
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	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
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%
	Conf. Total	**100,0%**	**100,0%**	**96,3%**	**79,9%**	**92,7%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**92,7%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**		**100,0%**
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%
	Conf. Total	**99,5%**	**99,5%**	**94,7%**	**93,5%**	**96,9%**	**99,5%**	**99,4%**	**100,0%**	**97,5%**	**100,1%**	**83,8%**	**95,2%**		**100,0%**
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%
	Conf. Total	**99,3%**	**99,3%**	**97,4%**	**98,6%**	**96,7%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**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%
	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%
	Conf. Total	**99,1%**	**95,5%**	**96,4%**	**89,2%**	**97,3%**	**98,2%**	**98,2%**	**100,0%**	**96,4%**	**98,2%**	**100,0%**	**98,2%**		**99,0%**
2016	**Insatisfechos**	1,2%	3,7%	19,5%	6,0%	6,0%	3,6%	1,2%	2,4%	8,4%	3,6%	3,6%	6,1%	6,0%	7,2%
	Conforme	9,6%	7,3%	15,9%	13,3%	14,3%	9,6%	6,0%	4,9%	1,2%	0,0%	2,4%	2,4%	3,6%	1,2%
	Satisfechos	89,2%	89,1%	64,6%	79,7%	79,7%	86,7%	92,8%	93,7%	90,4%	96,5%	94,0%	91,5%	90,4%	91,6%
	Conf. Total	**98,8%**	**96,4%**	**80,5%**	**93,0%**	**94,0%**	**96,3%**	**98,8%**	**96,1%**	**98,8%**	**100,0%**	**97,6%**	**97,6%**	**96,4%**	**98,8%**

2017	**Insatisfechos**	2,3%	2,3%	5,8%	9,2%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	4,6%	3,4%	2,3%	0,0%
	Conforme	8,0%	7,0%	17,4%	14,9%	14,0%	4,6%	3,5%	2,3%	2,3%	4,7%	5,7%	11,5%	10,3%	8,3%
	Satisfechos	89,8%	90,7%	76,7%	75,9%	81,4%	95,4%	96,5%	97,7%	93,0%	95,4%	89,6%	85,1%	87,3%	90,5%
	Conf. Total	**97,8%**	**97,7%**	**94,1%**	**90,8%**	**95,4%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**95,3%**	**100,0%**	**95,3%**	**96,6%**	**97,6%**	**98,8%**
2018	**Insatisfechos**	2,4%	1,2%	8,5%	3,6%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%
	Conforme	7.1%	8,4%	24,4%	13,3%	4,8%	3,7%	7,1%	2,4%	7,2%	4,8%	10,6%	9,6%	8,4%	7,4%
	Satisfechos	90,4%	90,3%	67,1%	83,1%	94,0%	95,1%	91,7%	96,3%	92,8%	92,8%	89,4%	90,4%	89,1%	92,6%
	Conf. Total	**97,5%**	**98,7%**	**91,5%**	**96,4%**	**98,8%**	**98,8%**	**98,8%**	**98,7%**	**100,0%**	**97,6%**	**100,0%**	**100,0%**	**97,5%**	**100,0%**
2019	**Insatisfechos**	0,0%	0,0%	15,6%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	3,6%	8,1%
	Conforme	3,9%	4,0%	5,2%	14,3%	9,0%	5,0%	3,9%	2,0%	7,1%	5,1%	4,9%	9,0%	3,6%	0,0%
	Satisfechos	96,1%	96,0%	79,2%	79,6%	91,0%	95,0%	96,1%	98,0%	92,9%	94,9%	95,1%	88,0%	92,8%	91,9%
	Conf. Total	**100,0%**	**100,0%**	**84,4%**	**93,9%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**97,0%**	**96,4%**	**91,9%**
2020	**Insatisfechos**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%
	Conforme	6,5%	6,5%	6,5%	9,7%	9,7%	3,2%	3,2%	3,2%	6,5%	6,5%	12,9%	16,1%	16,1%	9,7%
	Satisfechos	93,5%	93,5%	93,5%	90,3%	80,6%	96,8%	96,8%	96,8%	93,5%	93,5%	87,1%	83,9%	83,9%	87,1%
	Conf. Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**90,3%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**96,8%**
2021	**Insatisfechos**	0,0%	12,1%	0,0%	6,1%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	6,1%	15,2%		0,0%
	Conforme	18,2%	18,2%	9,1%	6,1%	12,1%	21,2%	6,1%	3,0%	6,1%	9,4%	12,1%	18,2%		18,2%
	Satisfechos	81,8%	69,7%	90,9%	87,8%	75,8%	78,8%	93,9%	97,0%	84,8%	90,6%	81,8%	66,6%		81,8%
	Conf. Total	**100,0%**	**87,9%**	**100,0%**	**93,9%**	**87,9%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**90,9%**	**100,0%**	**93,9%**	**84,8%**		**100,0%**
2022	**Insatisfechos**	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	Conforme	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,8%	4,2%		0,0%
	Satisfechos	100,0%	95,8%	100,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	79,2%	95,8%		100,0%
	Conf. Total	**100,0%**	**95,8%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**		**100,0%**
2023	**Insatisfechos**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%		6,9%
	Conforme	13,3%	6,9%	13,8%	3,4%	6,9%	6,9%	10,0%	10,0%	10,3%	10,3%	17,2%	17,3%		10,3%
	Satisfechos	86,7%	93,1%	86,2%	96,6%	89,7%	89,7%	90,0%	90,0%	89,7%	89,7%	82,8%	79,3%		82,8%
	Conf. Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**96,6%**	**96,6%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**96,6%**		**93,1%**