

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 DE LA
ACCIÓN FORMATIVA PRESENCIAL DEL 2º SEMESTRE DE 2021:
"RECICLAJE DESFIBRILADOR"**

**CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/as-ciudadanos/as sobre las tres ediciones de la acción formativa presencial: **RECICLAJE DESFIBRILADOR (2º SEMESTRE 2021)** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 2º semestre del ejercicio 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 17 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de las tres ediciones de la acción formativa presencial: RECICLAJE DESFIBRILADOR (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	17	4,59
Organización de la acción formativa	17	4,18
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	17	4,71
Duración de la acción formativa	17	4,47
Material didáctico	17	4,47
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	17	4,53
Claridad expositiva del Formador/a	17	4,76
Dominio de conocimientos del Formador	17	4,88
Utilidad de los materiales entregados por el formador	17	4,76
Consecución de objetivos por parte del formador	17	4,94
Accesibilidad de las instalaciones	17	4,59
Recursos para la realización del curso realizado	17	4,29
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	17	4,53

Fuente: Dirección General de Atención, Participación ciudadana y Juventud.

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

2º SEMESTRE DE 2021				
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	100	0	0	100
Organización de la acción formativa	76,4	11,8	11,8	88,2
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	94,1	0	5,9	100
Duración de la acción formativa	94,1	5,9	0	94,1
Material didáctico	88,2	0	11,8	100
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	88,2	0	11,8	100
Claridad expositiva del Formador/a	94,1	0	5,9	100
Dominio de conocimientos del Formador	100	0	0	100
Utilidad de los materiales entregados por el formador	94,1	0	5,9	100
Consecución de objetivos por parte del formador	100	0	0	100
Accesibilidad de las instalaciones	82,4	0	17,6	100
Recursos para la realización del curso realizado	70,6	0	29,4	100
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	76,5	0	23,5	100

Fuente: Dirección General de Atención, Participación ciudadana y Juventud.

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

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

³ Conforme: Es el valor *regular*

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

3. TABLAS DE FRECUENCIA

NOMBRE DEL CURSO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Reciclaje desfibrilador	17	100,0	100,0	100,0

SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	1	5,9	6,3	6,3
	Masculino	15	88,2	93,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	6	35,3	85,7	85,7
	C2	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	58,8		
Total		17	100,0		

[FUNCIONARIO INTERINO] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	17	100,0

[PERSONAL LABORAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	5,9	20,0	20,0
	C1	3	17,6	60,0	80,0
	E	1	5,9	20,0	100,0
	Total	5	29,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	70,6		
Total		17	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	17	100,0

[OTROS] MARQUE EL GRUPO AL QUE PERTENECE:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos E	3	17,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	14	82,4		
Total	17	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	17,6	17,6	17,6
Regular	1	5,9	5,9	23,5
Bien	4	23,5	23,5	47,1
Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

[Información facilitada por la CAM de los cursos ofertados]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	2	11,8	12,5	12,5
Mal	3	17,6	18,8	31,3
Regular	3	17,6	18,8	50,0
Bien	2	11,8	12,5	62,5
Muy bien	6	35,3	37,5	100,0
Total	16	94,1	100,0	
Perdidos Sistema	1	5,9		
Total	17	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	11,8	11,8	11,8
Correo personal	2	11,8	11,8	23,5
Correo de la CAM	7	41,2	41,2	64,7
Por un amigo	5	29,4	29,4	94,1

Por la WEB	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

[El curso ha alcanzado sus objetivos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	41,2	41,2	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

[Organización del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,8	11,8	11,8
	Regular	2	11,8	11,8	23,5
	Bien	4	23,5	23,5	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

[Adecuación del curso al puesto de trabajo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	3	17,6	17,6	23,5
	Muy bien	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

[Duración del curso]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

[Material Didáctico]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	11,8	11,8

Bien	5	29,4	29,4	41,2
Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

[CALIDAD, EN GENERAL, DEL CURSO QUE HA REALIZADO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	11,8	11,8
	Bien	4	23,5	23,5	35,3
	Muy bien	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

CLARIDAD EXPOSITIVA DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	2	11,8	11,8	17,6
	Muy bien	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

DOMINIO DE CONOCIMIENTOS DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	11,8	11,8	11,8
	Muy bien	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS POR EL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	2	11,8	11,8	17,6
	Muy bien	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS POR PARTE DEL FORMADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	5,9	5,9

Muy bien	16	94,1	94,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	1	5,9	5,9	23,5
	Muy bien	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	29,4	29,4	29,4
	Bien	2	11,8	11,8	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLA LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	23,5	23,5	23,5
	Muy bien	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	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	5	29,4	31,3	31,3
	REGULAR	3	17,6	18,8	50,0
	ESCASA	8	47,1	50,0	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		