

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 ONLINE DEL 1º SEMESTRE DE 2021:
"TÉCNICO EXPERTO EN MEDIACIÓN FAMILIAR: MÓDULO II:
PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU ÁMBITO LEGISLATIVO"**

**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 la acción formativa online: **TÉCNICO EXPERTO EN MEDIACIÓN FAMILIAR: MÓDULO II: PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU ÁMBITO LEGISLATIVO (1º 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 1º semestre del ejercicio 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 18 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 la acción formativa online: TÉCNICO EXPERTO EN MEDIACIÓN FAMILIAR: MÓDULO II: PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU ÁMBITO LEGISLATIVO (1º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	18	4,22
Organización de la acción formativa	18	4,17
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	18	4,11
Duración de la acción formativa	18	4,28
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	18	3,94
La presentación de la plataforma es apropiada	18	3,89
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	18	4,28
Documentación aportada por el Formador/a	18	4,33
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	18	4,33
Disponibilidad del Formador/a	18	4,06
El diseño del foro ha sido correcto	18	3,83
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	18	4,22
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	18	3,94

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:

1º SEMESTRE DE 2021				
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	77,7	5,6	16,7	94,4
Organización de la acción formativa	77,8	11,1	11,1	88,9
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	72,2	5,6	22,2	94,4
Duración de la acción formativa	77,7	5,6	16,7	94,4
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	72,2	22,2	5,6	77,8
La presentación de la plataforma es apropiada	72,2	16,7	11,1	83,3
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	83,3	5,6	11,1	94,4
Documentación aportada por el Formador/a	83,3	5,6	11,1	94,4
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	83,3	5,6	11,1	94,4
Disponibilidad del Formador/a	66,6	11,2	22,2	88,8
El diseño del foro ha sido correcto	66,6	16,7	16,7	83,3
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	77,7	5,6	16,7	94,4
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	72,2	16,7	11,1	83,3

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 de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TECNICO EXPERTO EN MEDIACIÓN FAMILIAR:MÓDULO II: PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU ÁMBITO LEGISLATIVO	18	100,0	100,0	100,0

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	88,9	88,9	88,9
	Masculino	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más de 5 años	17	94,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	5,6		
Total		18	100,0		

Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18	17	94,4	94,4	94,4
		1	5,6	5,6	100,0
Total		18	100,0	100,0	

[FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	1	5,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	17	94,4		
Total		18	100,0		



[FUNCIONARIO INTERINO]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	18	100,0

[PERSONAL LABORAL]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A1	4	22,2	25,0	25,0
A2	10	55,6	62,5	87,5
C2	2	11,1	12,5	100,0
Total	16	88,9	100,0	
Perdidos Sistema	2	11,1		
Total	18	100,0		

[PERSONAL EVENTUAL]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A2	1	5,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	17	94,4		
Total	18	100,0		

[OTROS]

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	18	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 2	1	5,6	5,6	5,6
3	2	11,1	11,1	16,7
4	7	38,9	38,9	55,6
5	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 2	1	5,6	5,6	5,6



3	1	5,6	5,6	11,1
4	6	33,3	33,3	44,4
5	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	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	1	5,6	5,6	5,6
	Correo de la CAM	13	72,2	72,2	77,8
	Por la web	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La acción formativa ha alcanzado sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	3	16,7	16,7	22,2
	Bien	5	27,8	27,8	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Organización de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,1	11,1	11,1
	Regular	2	11,1	11,1	22,2
	Bien	5	27,8	27,8	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	4	22,2	22,2	27,8
	Bien	5	27,8	27,8	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	



Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	3	16,7	16,7	22,2
	Bien	4	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	22,2	22,2	22,2
	Regular	1	5,6	5,6	27,8
	Bien	5	27,8	27,8	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Mal	2	11,1	11,1	16,7
	Regular	2	11,1	11,1	27,8
	Bien	6	33,3	33,3	61,1
	Muy bien	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Calidad en general de la acción formativa que ha realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	6	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Documentación aportada por el Formador/a

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



Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	5	27,8	27,8	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	2	11,1	11,1	16,7
	Bien	5	27,8	27,8	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Disponibilidad del Formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,6	5,6	5,6
	Mal	1	5,6	5,6	11,1
	Regular	4	22,2	22,2	33,3
	Bien	2	11,1	11,1	44,4
	Muy bien	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

El diseño del foro ha sido correcto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,1	11,1	11,1
	Mal	1	5,6	5,6	16,7
	Regular	3	16,7	16,7	33,3
	Bien	4	22,2	22,2	55,6
	Muy bien	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	3	16,7	16,7	22,2



Bien	5	27,8	27,8	50,0
Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Seguimiento de su trabajo por el formador/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,1	11,1	11,1
	Mal	1	5,6	5,6	16,7
	Regular	2	11,1	11,1	27,8
	Bien	4	22,2	22,2	50,0
	Muy bien	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	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	18	100,0	100,0	100,0