

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 2º SEMESTRE DE 2021:  
"LA NUEVA E-ADMINISTRACIÓN"**

**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: LA NUEVA E-ADMINISTRACIÓN (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:** 16 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: LA NUEVA E-ADMINISTRACIÓN (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,19** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	16	4,19
Organización de la acción formativa	16	4,19
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	16	4,00
Duración de la acción formativa	16	4,50
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	16	4,63
La presentación de la plataforma es apropiada	16	4,25
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	16	4,19
Documentación aportada por el Formador/a	16	4,44
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	16	4,56
Disponibilidad del Formador/a	16	4,38
El diseño del foro ha sido correcto	16	4,25
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	16	4,69
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	16	4,44

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	75	12,5	12,5	87,5
Organización de la acción formativa	68,7	12,5	18,8	87,5
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	62,5	12,5	25	87,5
Duración de la acción formativa	81,2	0	18,8	100
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	81,2	0	18,8	100
La presentación de la plataforma es apropiada	68,7	6,3	25	93,7
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	75	12,5	12,5	87,5
Documentación aportada por el Formador/a	81,2	6,3	12,5	93,7
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	87,4	6,3	6,3	93,7
Disponibilidad del Formador/a	75	0	25	100
El diseño del foro ha sido correcto	75	6,2	18,8	93,8
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	93,7	6,3	0	93,7
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	81,2	0	18,8	100

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

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor *regular*

<sup>4</sup> 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	LA NUEVA E-ADMINISTRACION	16	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	10	62,5	62,5	62,5
	Masculino	6	37,5	37,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

#### Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	2	12,5	13,3	13,3
	Más de 5 años	13	81,3	86,7	100,0
	Total	15	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,3		
Total		16	100,0		

#### Señale los años trabajados en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20 AÑOS	15	93,8	93,8	93,8
	Total	16	100,0	100,0	100,0

#### [FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C1	2	12,5	40,0	40,0
	C2	3	18,8	60,0	100,0
	Total	5	31,3	100,0	
Perdidos	Sistema	11	68,8		
Total		16	100,0		



**[FUNCIONARIO INTERINO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	6,3	50,0	50,0
	E	1	6,3	50,0	100,0
	Total	2	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	14	87,5		
Total		16	100,0		

**[PERSONAL LABORAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A2	2	12,5	33,3	33,3
	C2	3	18,8	50,0	83,3
	E	1	6,3	16,7	100,0
	Total	6	37,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	62,5		
Total		16	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	6,3	33,3	33,3
	A2	1	6,3	33,3	66,7
	C1	1	6,3	33,3	100,0
	Total	3	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	81,3		
Total		16	100,0		

**[OTROS]**

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	16	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	6,3	6,3	6,3

3	3	18,8	18,8	25,0
4	1	6,3	6,3	31,3
5	11	68,8	68,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 2	2	12,5	12,5	12,5
3	2	12,5	12,5	25,0
4	2	12,5	12,5	37,5
5	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	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 de la CAM	7	43,8	43,8	43,8
Por un amigo	3	18,8	18,8	62,5
Por la web	3	18,8	18,8	81,3
Por el BOME	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	6,3	6,3	6,3
Mal	1	6,3	6,3	12,5
Regular	2	12,5	12,5	25,0
Bien	2	12,5	12,5	37,5
Muy bien	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	2	12,5	12,5	12,5
Regular	3	18,8	18,8	31,3
Bien	1	6,3	6,3	37,5
Muy bien	10	62,5	62,5	100,0



Total	16	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	12,5	12,5	12,5
	Regular	4	25,0	25,0	37,5
	Bien	2	12,5	12,5	50,0
	Muy bien	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

**Duración de la acción formativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	18,8	18,8	18,8
	Bien	2	12,5	12,5	31,3
	Muy bien	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

**La disponibilidad de la plataforma es adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	18,8	18,8	18,8
	Muy bien	13	81,3	81,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

**La presentación de la plataforma es apropiada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	6,3	6,3	6,3
	Regular	4	25,0	25,0	31,3
	Muy bien	11	68,8	68,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	6,3	6,3	6,3
	Mal	1	6,3	6,3	12,5



Regular	2	12,5	12,5	25,0
Bien	2	12,5	12,5	37,5
Muy bien	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

#### Documentación aportada por el Formador/a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	6,3	6,3	6,3
Regular	2	12,5	12,5	18,8
Bien	2	12,5	12,5	31,3
Muy bien	11	68,8	68,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	6,3	6,3	6,3
Regular	1	6,3	6,3	12,5
Bien	2	12,5	12,5	25,0
Muy bien	12	75,0	75,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

#### Disponibilidad del Formador/a

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	4	25,0	25,0	25,0
Bien	2	12,5	12,5	37,5
Muy bien	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

#### El diseño del foro ha sido correcto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	6,3	6,3	6,3
Regular	3	18,8	18,8	25,0
Bien	2	12,5	12,5	37,5
Muy bien	10	62,5	62,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	6,3	6,3	6,3
	Bien	2	12,5	12,5	18,8
	Muy bien	13	81,3	81,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	18,8	18,8	18,8
	Bien	3	18,8	18,8	37,5
	Muy bien	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	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	13	81,3	81,3	81,3
	Regular	2	12,5	12,5	93,8
	Escasa	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	