

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:  
"TÉCNICO EXPERTO EN MEDIACIÓN FAMILIAR: MÓDULO IV:  
MEDIACIÓN Y DERECHO DE FAMILIA: ASPECTOS JURÍDICOS Y  
ECONÓMICOS"**

**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 IV: MEDIACIÓN Y DERECHO DE FAMILIA: ASPECTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS (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:** 29 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 IV: MEDIACIÓN Y DERECHO DE FAMILIA: ASPECTOS JURÍDICOS Y ECONÓMICOS (2º SEMESTRE 2021)** con un valor de **4,52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La acción formativa ha alcanzado sus objetivos	29	4,38
Organización de la acción formativa	29	4,55
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	29	4,31
Duración de la acción formativa	29	4,48
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	29	4,41
La presentación de la plataforma es apropiada	29	4,21
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	29	4,52
Documentación aportada por el Formador/a	29	4,55
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	29	4,41
Disponibilidad del Formador/a	29	4,69
El diseño del foro ha sido correcto	29	4,31
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	29	4,62
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	29	4,62

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	89,7	3,4	6,9	96,6
Organización de la acción formativa	89,7	3,4	6,9	96,6
Adecuación de la acción formativa al puesto de trabajo	86,2	6,9	6,9	93,1
Duración de la acción formativa	89,7	3,4	6,9	96,6
La disponibilidad de la plataforma es adecuada	82,8	0	17,2	100
La presentación de la plataforma es apropiada	72,5	3,4	24,1	96,6
Calidad en general de la acción formativa que ha realizado	89,7	3,4	6,9	96,6
Documentación aportada por el Formador/a	82,8	0	17,2	100
Utilidad de la documentación aportada por el Formador/a	82,8	6,9	10,3	93,1
Disponibilidad del Formador/a	93,2	3,4	3,4	96,6
El diseño del foro ha sido correcto	79,3	0	20,7	100
Valore los conocimientos del formador/a sobre la materia	89,7	0	10,3	100
Seguimiento de su trabajo por el formador/a	93,2	3,4	3,4	96,6

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	TECNICO EN MEDIACIÓN FAMILIAR MODULO IV	29	100,0	100,0	100,0

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	17	58,6	58,6	58,6
	Masculino	12	41,4	41,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 1 y 5 años	3	10,3	10,7	10,7
	Más de 5 años	25	86,2	89,3	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	29	100,0	100,0	100,0

#### [FUNCIONARIO DE CARRERA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A1	1	3,4	9,1	9,1
	A2	4	13,8	36,4	45,5
	C1	5	17,2	45,5	90,9
	C2	1	3,4	9,1	100,0
	Total	11	37,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	62,1		
Total		29	100,0		

**[FUNCIONARIO INTERINO]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	29	100,0

**[PERSONAL LABORAL]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A1	6	20,7	37,5	37,5
A2	7	24,1	43,8	81,3
C1	1	3,4	6,3	87,5
C2	2	6,9	12,5	100,0
Total	16	55,2	100,0	
Perdidos Sistema	13	44,8		
Total	29	100,0		

**[PERSONAL EVENTUAL]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A2	1	3,4	100,0	100,0
Perdidos Sistema	28	96,6		
Total	29	100,0		

**[OTROS]**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	29	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	2	6,9	6,9	6,9
3	1	3,4	3,4	10,3
4	10	34,5	34,5	44,8
5	16	55,2	55,2	100,0
Total	29	100,0	100,0	

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



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	3,4	3,4	3,4
	3	1	3,4	3,4	6,9
	4	8	27,6	27,6	34,5
	5	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	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	3	10,3	10,3	10,3
	Correo de la CAM	20	69,0	69,0	79,3
	Por la web	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**La acción formativa ha alcanzado sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	11	37,9	37,9	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Organización de la acción formativa**

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

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	2	6,9	6,9	13,8
	Bien	10	34,5	34,5	48,3

Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

#### Duración de la acción formativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	8	27,6	27,6	37,9
	Muy bien	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### La disponibilidad de la plataforma es adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	17,2	17,2	17,2
	Bien	7	24,1	24,1	41,4
	Muy bien	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### La presentación de la plataforma es apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	7	24,1	24,1	27,6
	Bien	6	20,7	20,7	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	2	6,9	6,9	10,3
	Bien	7	24,1	24,1	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

#### Documentación aportada por el Formador/a



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	17,2	17,2	17,2
	Bien	3	10,3	10,3	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	6,9	6,9	6,9
	Regular	3	10,3	10,3	17,2
	Bien	5	17,2	17,2	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Disponibilidad del Formador/a**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	1	3,4	3,4	6,9
	Bien	4	13,8	13,8	20,7
	Muy bien	23	79,3	79,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**El diseño del foro ha sido correcto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	20,7	20,7	20,7
	Bien	8	27,6	27,6	48,3
	Muy bien	15	51,7	51,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,3	10,3	10,3
	Bien	5	17,2	17,2	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	1	3,4	3,4	6,9
	Bien	6	20,7	20,7	27,6
	Muy bien	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	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	29	100,0	100,0	100,0