

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO:**

**CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE 2024**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

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 de Servicio Público.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 14 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,21** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                                   | N  | MEDIA       |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|-------------|
| ÁREA PSICOPEDAGÓGICA                                                        | 14 | 4,29        |
| ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN                              | 14 | 3,71        |
| ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD                   | 14 | 4,43        |
| ÁREA DE PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS                                  | 14 | 4,50        |
| ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS                                                   | 14 | 4,43        |
| ÁREA DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL                                     | 14 | 3,64        |
| FORMACIÓN SOBRE IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO                | 14 | 3,50        |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO                                          | 14 | <b>4,21</b> |
| OBJETIVOS DEL CURSO                                                         | 14 | 4,43        |
| VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO                                       | 14 | 4,29        |
| UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO                      | 14 | 3,36        |
| ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES                                           | 14 | 4,00        |
| RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES...) | 14 | 3,43        |
| TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS                | 14 | 4,86        |

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

| AÑO 2024                                                                    |                            |                        |                          |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                  | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| ÁREA PSICOPEDAGÓGICA                                                        | 0%                         | 28,6%                  | 71,4%                    | 100%                           |
| ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN                              | 21,4%                      | 14,3%                  | 64,3%                    | 78,6%                          |
| ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD                   | 0%                         | 7,1%                   | 92,9%                    | 100%                           |
| ÁREA DE PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS                                  | 0%                         | 7,1%                   | 92,8%                    | 100%                           |
| ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS                                                   | 14,3%                      | 0%                     | 85,7%                    | 85,7%                          |
| ÁREA DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL                                     | 21,4%                      | 21,4%                  | 57,2%                    | 78,6%                          |
| FORMACIÓN SOBRE IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO                | 28,6%                      | 14,3%                  | 57,1%                    | 71,4%                          |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO                                          | 14,3%                      | 7,1%                   | 78,5%                    | 85,6%                          |
| OBJETIVOS DEL CURSO                                                         | 0%                         | 14,3%                  | 85,7%                    | 100%                           |
| VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO                                       | 0%                         | 21,4%                  | 78,6%                    | 100%                           |
| UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO                      | 21,4%                      | 42,9%                  | 35,7%                    | 78,6%                          |
| ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES                                           | 14,3%                      | 21,4%                  | 64,3%                    | 85,7%                          |
| RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES...) | 21,4%                      | 28,6%                  | 50%                      | 78,6%                          |
| TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS                | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 11         | 78,6       | 84,6              | 84,6                 |
|          | Masculino | 2          | 14,3       | 15,4              | 100,0                |
|          | Total     | 13         | 92,9       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 1          | 7,1        |                   |                      |
| Total    |           | 14         | 100,0      |                   |                      |

#### [ÁREA PSICOPEDAGÓGICA]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 4          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
|         | Bien     | 2          | 14,3       | 14,3              | 42,9                 |
|         | Muy bien | 8          | 57,1       | 57,1              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 21,4                 |
|         | Regular  | 2          | 14,3       | 14,3              | 35,7                 |
|         | Bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 64,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### [ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD]

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Bien     | 6          | 42,9       | 42,9              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 7          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[ÁREA DE PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|         | Bien     | 5          | 35,7       | 35,7                 | 42,9                    |
|         | Muy bien | 8          | 57,1       | 57,1                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|         | Bien     | 2          | 14,3       | 14,3                 | 28,6                    |
|         | Muy bien | 10         | 71,4       | 71,4                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[ÁREA DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 21,4       | 21,4                 | 21,4                    |
|         | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4                 | 42,9                    |
|         | Bien     | 4          | 28,6       | 28,6                 | 71,4                    |
|         | Muy bien | 4          | 28,6       | 28,6                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[FORMACIÓN SOBRE IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 2          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|         | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3                 | 28,6                    |
|         | Regular  | 2          | 14,3       | 14,3                 | 42,9                    |
|         | Bien     | 3          | 21,4       | 21,4                 | 64,3                    |
|         | Muy bien | 5          | 35,7       | 35,7                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Regular  | 1          | 7,1        | 7,1               | 21,4                 |
|         | Bien     | 3          | 21,4       | 21,4              | 42,9                 |
|         | Muy bien | 8          | 57,1       | 57,1              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[OBJETIVOS DEL CURSO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 42,9                 |
|         | Muy bien | 8          | 57,1       | 57,1              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|         | Bien     | 4          | 28,6       | 28,6              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 7          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|         | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 21,4                 |
|         | Regular  | 6          | 42,9       | 42,9              | 64,3                 |
|         | Bien     | 1          | 7,1        | 7,1               | 71,4                 |
|         | Muy bien | 4          | 28,6       | 28,6              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

**[ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | Regular  | 3          | 21,4       | 21,4              | 35,7                 |
|         | Bien     | 2          | 14,3       | 14,3              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 7          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 21,4       | 21,4                 | 21,4                    |
|         | Regular  | 4          | 28,6       | 28,6                 | 50,0                    |
|         | Bien     | 5          | 35,7       | 35,7                 | 85,7                    |
|         | Muy bien | 2          | 14,3       | 14,3                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |

**[TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Bien     | 2          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|         | Muy bien | 12         | 85,7       | 85,7                 | 100,0                   |
|         | Total    | 14         | 100,0      | 100,0                |                         |