

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	4,21
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 ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
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%

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

² Conformes: Es el valor *regular*

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

⁴ 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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 válido	Porcentaje 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	