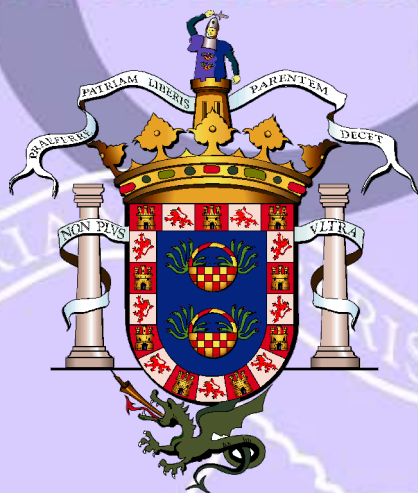


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE 2019**

**CONSEJERÍA DE DISTRITO, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
MENOR Y FAMILIA**

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 el **CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE INFANTIL Y JUVENIL 2019** perteneciente a la Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana, Familia, Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 17 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** sobre **CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE INFANTIL Y JUVENIL** con un valor de **3,46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el transporte-barco	17	4,47
Valore el transporte-bus	17	2,82
Valore el alojamiento	17	4,29
Valore el trato personal de los monitores	16	4,37
Valore las comidas	17	4,52
Valore el Nivel de Calidad en General del Curso	15	3,46
Objetivos del curso	12	2,75
Valoración de las prácticas del curso	17	3,76
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	16	3,56
Accesibilidad a las instalaciones	2	4,50
Material para la realización del curso	16	3,37
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	17	3,05

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Valore el transporte-barco	94.1	0	5.9	100
Valore el transporte-bus	23.6	58.8	17.6	41.2
Valore el alojamiento	94.1	0	5.9	100
Valore el trato personal de los monitores	100	0	0	100
Valore las comidas	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad en General del curso	40	13.3	46.7	86.7
Objetivos del curso	33.3	41.7	25	58.3
Valoración de las prácticas del curso	58.8	0	41.2	100
Utilidad de los materiales entregados durante el curso	56.2	12.5	31.3	87.5
Accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
Material para la realización del curso	37.4	6.3	56.3	93.7
Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos	29.4	29.4	41.2	70.6



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	11	64,7	64,7	64,7
	Hombre	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el área psicopedagógica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	7	41,2	41,2	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el área de orientación jurídica y de organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	58,8	58,8	58,8
	Regular	3	17,6	17,6	76,5
	Bien	1	5,9	5,9	82,4
	Muy bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el área sociocultural y de formación específica de la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	9	52,9	52,9	58,8
	Muy bien	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Valore el área de planificación técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	58,8	62,5	62,5
	Muy bien	6	35,3	37,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valore el área de primeros auxilios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	47,1	47,1	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el área de formación y orientación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,7	6,7
	Mal	1	5,9	6,7	13,3
	Regular	7	41,2	46,7	60,0
	Bien	2	11,8	13,3	73,3
	Muy bien	4	23,5	26,7	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,8		
Total		17	100,0		

Valore la formación sobre igualdad y prevención de violencia de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	29,4	41,7	41,7
	Regular	3	17,6	25,0	66,7
	Bien	1	5,9	8,3	75,0
	Muy bien	3	17,6	25,0	100,0
	Total	12	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	29,4		
Total		17	100,0		



Valore el Nivel de Calidad en General del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	41,2	41,2	41,2
	Bien	7	41,2	41,2	82,4
	Muy bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Objetivos del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,8	12,5	12,5
	Regular	5	29,4	31,3	43,8
	Bien	7	41,2	43,8	87,5
	Muy bien	2	11,8	12,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Valoración de las prácticas del curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	5,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	5,9	50,0	100,0
	Total	2	11,8	100,0	
Perdidos	Sistema	15	88,2		
Total		17	100,0		

Utilidad de los materiales entregados durante el curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	9	52,9	56,3	62,5
	Bien	4	23,5	25,0	87,5
	Muy bien	2	11,8	12,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	29,4	29,4	29,4
	Regular	7	41,2	41,2	70,6
	Bien	4	23,5	23,5	94,1
	Muy bien	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Recursos para la realización del curso realizado (Pizarras, ordenadores)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Mal	2	11,8	11,8	17,6
	Regular	8	47,1	47,1	64,7
	Bien	4	23,5	23,5	88,2
	Muy bien	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Trato del personal del lugar donde se desarrolla los cursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	1	5,9	5,9	11,8
	Bien	3	17,6	17,6	29,4
	Muy bien	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	