

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 DEL
SERVICIO:
CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE INFANTIL Y
JUVENIL 2023**

**CONSEJERÍA DE DISTritos, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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: **CURSO DE MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE INFANTIL Y JUVENIL 2023** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana 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 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 **4,54** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| AREA PSICOPEDAGÓGICA | 25 | 4,92 |
| ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN | 25 | 4,28 |
| ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD | 25 | 4,68 |
| ÁREA PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS | 25 | 4,76 |
| ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS | 25 | 4,60 |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO | 24 | 4,54 |
| OBJETIVOS DEL CURSO | 25 | 4,40 |
| VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO | 21 | 4,38 |
| UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO | 25 | 3,96 |
| ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES | 25 | 2,96 |
| RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES...) | 24 | 3,21 |
| TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS | 25 | 4,48 |

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

| AÑO 2023 | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| AREA PSICOPEDAGÓGICA | 0% | 0% | 100% | 100% |
| ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN | 8% | 16% | 76% | 92% |
| ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD | 0% | 0% | 100% | 100% |
| ÁREA PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS | 0% | 0% | 100% | 100% |
| ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS | 0% | 12% | 88% | 100% |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO | 0% | 16,7% | 83,3% | 100% |
| OBJETIVOS DEL CURSO | 4% | 8% | 88% | 96% |
| VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO | 4,8% | 4,8% | 90,4% | 95,2% |
| UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO | 12% | 12% | 76% | 88% |
| ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES | 40% | 28% | 32% | 60% |
| RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL CURSO REALIZADO (PIZARRAS, ORDENADORES...) | 33,4% | 20,8% | 45,8% | 66,6% |
| TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS | 4% | 12% | 84% | 96% |

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 | 21 | 84,0 | 84,0 | 84,0 |
| | Masculino | 4 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

AREA PSICOPEDAGÓGICA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | Muy bien | 23 | 92,0 | 92,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

ÁREA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DE ORGANIZACIÓN

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | Regular | 4 | 16,0 | 16,0 | 24,0 |
| | Bien | 4 | 16,0 | 16,0 | 40,0 |
| | Muy bien | 15 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

ÁREA SOCIOCULTURAL Y DE FORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA CIUDAD

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 8 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |
| | Muy bien | 17 | 68,0 | 68,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

ÁREA PLANIFICACIÓN, TÉCNICAS Y RECURSOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 6 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |



| | | | | |
|----------|----|-------|-------|-------|
| Muy bien | 19 | 76,0 | 76,0 | 100,0 |
| Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

ÁREA DE PRIMEROS AUXILIOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | Bien | 4 | 16,0 | 16,0 | 28,0 |
| | Muy bien | 18 | 72,0 | 72,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL CURSO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Regular | 4 | 16,0 | 16,7 | 16,7 |
| | Bien | 3 | 12,0 | 12,5 | 29,2 |
| | Muy bien | 17 | 68,0 | 70,8 | 100,0 |
| | Total | 24 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 4,0 | | |
| Total | | 25 | 100,0 | | |

OBJETIVOS DEL CURSO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Regular | 2 | 8,0 | 8,0 | 12,0 |
| | Bien | 7 | 28,0 | 28,0 | 40,0 |
| | Muy bien | 15 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DEL CURSO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 4,0 | 4,8 | 4,8 |
| | Regular | 1 | 4,0 | 4,8 | 9,5 |
| | Bien | 7 | 28,0 | 33,3 | 42,9 |
| | Muy bien | 12 | 48,0 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 21 | 84,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 16,0 | | |
| Total | | 25 | 100,0 | | |



UTILIDAD DE LOS MATERIALES ENTREGADOS DURANTE EL CURSO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | Regular | 3 | 12,0 | 12,0 | 24,0 |
| | Bien | 8 | 32,0 | 32,0 | 56,0 |
| | Muy bien | 11 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 6 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | Mal | 4 | 16,0 | 16,0 | 40,0 |
| | Regular | 7 | 28,0 | 28,0 | 68,0 |
| | Bien | 1 | 4,0 | 4,0 | 72,0 |
| | Muy bien | 7 | 28,0 | 28,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | 16,0 | 16,7 | 16,7 |
| | Mal | 4 | 16,0 | 16,7 | 33,3 |
| | Regular | 5 | 20,0 | 20,8 | 54,2 |
| | Bien | 5 | 20,0 | 20,8 | 75,0 |
| | Muy bien | 6 | 24,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 24 | 96,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 4,0 | | |
| Total | | 25 | 100,0 | | |

TRATO DEL PERSONAL DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS CURSOS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Regular | 3 | 12,0 | 12,0 | 16,0 |
| | Bien | 4 | 16,0 | 16,0 | 32,0 |
| | Muy bien | 17 | 68,0 | 68,0 | 100,0 |
| | Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |



PROPUESTAS DE MEJORAS

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 5 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Aumentaría las horas del último módulo de primeros auxilios. Seleccionaría otra aula más pequeña, más amplia para hacer las dinámicas con más comodidad. Permitiría que las profesoras tuvieran las llaves de la nave para flexibilidad horaria. | 1 | 4,0 | 4,0 | 24,0 |
| Como propuesta de mejora diría que la instalación (nave) se ha quedado pequeña. Yo hubiera optado por otro espacio para realizar el curso. | 1 | 4,0 | 4,0 | 28,0 |
| Considero inapropiada la instalación ofrecida para la realización de un curso donde la mayoría de las actividades requieren espacio. Le daría un 1 de puntuación a la instalación. | 1 | 4,0 | 4,0 | 32,0 |
| El lugar de realización tanto clases teóricas como prácticas mejor sería en un espacio más amplio. Más horas del módulo de primeros auxilios. | 1 | 4,0 | 4,0 | 36,0 |
| El lugar debería de ser abierto y grande para la realización de actividades | 1 | 4,0 | 4,0 | 40,0 |
| El módulo de primeros auxilios podría ser más extenso. El lugar de la teoría no es muy adecuado, el personal muy bien. | 1 | 4,0 | 4,0 | 44,0 |



| | | | | |
|---|---|-----|-----|------|
| El proyector se ve muy pequeño, y el lugar donde se realizan las clases no es adecuado para este curso. | 1 | 4,0 | 4,0 | 48,0 |
| En primer lugar, el curso se llama Monitor de ocio y tiempo libre infantil y juvenil, y el desarrollo práctico del ocio y tiempo libre no es un habitáculo de 20m2 (aprox). Creo que he resumido mi insatisfacción con este tema. | 1 | 4,0 | 4,0 | 52,0 |
| Horario no adecuado. Espacio donde se realiza el curso es muy pequeño. | 1 | 4,0 | 4,0 | 56,0 |
| Instalaciones con más espacios abiertos y más prácticas en campamentos. | 1 | 4,0 | 4,0 | 60,0 |
| Las imágenes proyectadas debido al proyector de clase, quizás otras alturas y otra distancia | 1 | 4,0 | 4,0 | 64,0 |
| Las instalaciones no son adecuadas (aunque están equipadas), no hay espacio suficiente para realizar los módulos de forma adecuada. Falta más formación teórica. | 1 | 4,0 | 4,0 | 68,0 |
| Las instalaciones no son las apropiadas para nuestro aprendizaje, desarrollo y adquisición de las habilidades. | 1 | 4,0 | 4,0 | 72,0 |
| Las instalaciones no son las correctas para el desarrollo del curso. | 1 | 4,0 | 4,0 | 76,0 |
| Las instalaciones para realizar este curso no ha sido la correcta por falta de espacio para realizar actividades. | 1 | 4,0 | 4,0 | 80,0 |



| | | | | |
|--|----|-------|-------|-------|
| Mejorar el lugar porque no está habilitado para todos los alumnos y mucho menos para las actividades que se llevan a cabo en el curso. Para los proyectos del módulo de Gema, no nos proporcionaban todo el material necesario para llevar a cabo la actividad | 1 | 4,0 | 4,0 | 84,0 |
| Mejorar las instalaciones donde se imparte el curso de Monitor de ocio y tiempo libre infantil y juvenil. Insertar un módulo de prevención de riesgos en específico. Ampliar y profundizar más en el módulo de primeros auxilios. | 1 | 4,0 | 4,0 | 88,0 |
| Mejorar las instalaciones y el espacio del lugar. Ampliar el tiempo de impartición del curso. | 1 | 4,0 | 4,0 | 92,0 |
| Mejores instalaciones, más grandes y con la posibilidad de salir y entrar de las instalaciones sin necesidad de llamar a una persona para que abra y cierre la puerta. ¡Los profesores del curso estupendos! Gracias | 1 | 4,0 | 4,0 | 96,0 |
| Se debe cambiar el lugar para impartir el curso. Este debe adaptarse a las necesidades requeridas en cada módulo. | 1 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| Total | 25 | 100,0 | 100,0 | |