

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: LUDOTECAS 2013
CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **LUDOTECAS 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso **2013**.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **61** encuestas desagregadas en **16** encuestas **Ludoteca Patio Sevilla**, **15** encuestas **Ludoteca Cañada**, y **30** encuestas **Ludoteca Pinares**.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

¿Cuántos hijos/as tiene Ud. en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20	32,8	32,8	32,8
	2	29	47,5	47,5	80,3
	3	9	14,8	14,8	95,1
	4	3	4,9	4,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Niña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		24	39,3	39,3	39,3
	Niña	37	60,7	60,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

Niño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		37	60,7	60,7	60,7
	Niño	24	39,3	39,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

¿Y la de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	21	34,4	48,8	48,8
	Realizando cursos	3	4,9	7,0	55,8
	Otros	19	31,1	44,2	100,0
	Total	43	70,5	100,0	
Perdidos	Sistema	18	29,5		
Total		61	100,0		



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LUDOTECA 2013** con un valor de **9,03** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la LUDOTECA 2013

	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	57	8,912
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	59	7,79
Organización de las aulas	56	9,17
Mobiliario de las aulas	56	9,10
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	57	9,08
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	46	8,08
Material que se utiliza en las clases	57	9,15
Seguridad en las aulas	51	9,13
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	56	9,46
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	59	9,11
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	59	8,37
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	60	8,76
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	58	8,37
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	60	9
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	59	8,91
Nivel de Calidad General de la ludoteca	58	9,03

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



Estadísticos descriptivos por LUDOTECA 2013

	AÑO 2013		
	MEDIAS (*)		
	LUDOTECA CAÑADA N= 15	LUDOTECA PINARES N=30	LUDOTECA PATIO SEVILLA N= 16
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	8	9,28	9
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	7,33	8,20	7,37
Organización de las aulas	8	9,92	8,933
Mobiliario de las aulas	8	9,77	8,933
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	8,36	9,42	9,12
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	8,46	8	7,85
Material que se utiliza en las clases	8,33	9,42	9,46
Seguridad en las aulas	8,36	9,58	9,14
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	8,18	10	9,62
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	8,5	9,31	9,37
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	8,36	9	7,25
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	8,46	8,96	8,75
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	7,81	8,82	8
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	8,66	9,26	8,75
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	8,5	9,26	8,53
Nivel de Calidad General de la ludoteca	8,66	9,17	9,2

Nota: "N" es la el tamaño de la muestra.(*) La media se mide en una escala del 1 al 10.



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	89,5	3,5	7	96,5
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	67,8	10,2	22	89,8
Organización de las aulas	96,5	1,8	1,8	98,3
Mobiliario de las aulas	96,4	1,8	1,8	98,2
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	93	0	7	100
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	74	4,4	21,7	95,7
Material que se utiliza en las clases	94,8	1,8	3,5	98,3
Seguridad en las aulas	94,1	2	3,9	98
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	98,2	1,8	0	98,2
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	93,2	0	6,8	100
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	77,9	6,8	5,3	83,2
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	88,3	1,7	10	98,3
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	79,3	3,4	17,2	96,5
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	91,7	1,7	6,7	98,4
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	91,5	3,4	5,1	96,6
Nivel de Calidad General de la ludoteca	98,2	0	1,8	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.