

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 2014
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 2014** perteneciente a la Consejería Bienes Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 82 encuestas.
- **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:

Ludotecas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ludoteca Pinares	36	43,9	43,9	43,9
	Ludoteca Cañada	18	22,0	22,0	65,9
	Ludoteca Patio Sevilla	28	34,1	34,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	41	50,0	51,9	51,9
	2	22	26,8	27,8	79,7
	3	7	8,5	8,9	88,6
	4	3	3,7	3,8	92,4
	9	1	1,2	1,3	93,7
	11	2	2,4	2,5	96,2
	12	2	2,4	2,5	98,7
	13	1	1,2	1,3	100,0
	Total	79	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,7		
Total		82	100,0		

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

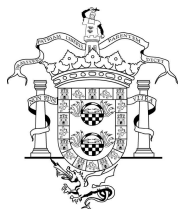
Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LAS LUDOTECAS EN GENERAL 2014** con un valor de **9,38** sobre 10.



Estadísticos descriptivos acumulativos de Ludotecas 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	81	9,30
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	80	9,10
Organización de las aulas	77	9,61
Mobiliario de las aulas	80	9,20
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	79	9,54
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	76	9,23
Material que se utiliza en las clases	78	9,30
Seguridad en las aulas	76	9,50
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	69	9,73
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	71	9,69
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	72	8,97
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	68	9,29
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	67	8,89
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	68	9,32
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	69	9,53
Nivel de Calidad General de la ludoteca	72	9,38

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	87,7	4,9	7,4	95,1
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	86,3	5,0	8,8	95,0
Organización de las aulas	93,5	0	6,5	100,0
Mobiliario de las aulas	87,5	7,5	5	92,5
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	94,9	1,3	3,8	98,7
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	89,5	7,9	2,6	92,1
Material que se utiliza en las clases	88,5	3,8	7,7	96,2
Seguridad en las aulas	92,1	2,6	5,3	97,4
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	95,7	0	4,3	100,0
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	93,0	0	7	100,0
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	86,1	5,6	8,3	94,4
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	89,7	2,9	7,4	97,1
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	83,6	4,5	11,9	95,5
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	89,7	2,9	7,4	97,1
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	92,8	1,4	5,8	98,6
Nivel de Calidad General de la ludoteca	94,4	0	5,6	100,0

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.



Estadísticos descriptivos por Ludotecas 2014

	Medias (*)		
	<i>CAÑADA</i> N=18	<i>PATIO SEVILLA</i> N=28	<i>PINARES</i> N=36
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	10,00	8,00	10,00
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	9,41	8,35	9,54
Organización de las aulas	10,00	8,96	9,93
Mobiliario de las aulas	10,00	7,77	9,88
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	10,00	8,81	9,88
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	9,55	8,16	9,87
Material que se utiliza en las clases	10,00	8,07	9,93
Seguridad en las aulas	10,00	8,69	9,87
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	10,00	9,29	9,82
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	9,76	9,65	9,67
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	9,88	8,09	9,05
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	9,75	8,47	9,48
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	9,37	8,22	9,03
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	9,76	8,82	9,35
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	10,00	8,94	9,60
Nivel de Calidad General de la ludoteca	9,86	8,92	9,54

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas