

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:
LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 **LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

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

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 34 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 DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	34	4,32
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	34	3,82
Organización de las aulas	34	4,00
Mobiliario de las aulas	33	3,73
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	31	3,81
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	33	3,30
Material que se utiliza en las clases	34	3,97
Seguridad en las aulas	34	4,35
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	34	4,44
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	34	4,29
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	34	3,97
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	34	4,32
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	33	4,39
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	33	4,48
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	34	4,29
Nivel de Calidad General de la ludoteca	34	4,41

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	82.40%	8.80%	8.80%	91.20%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	58.80%	14.70%	26.50%	85.30%
Organización de las aulas	76.50%	8.80%	14.70%	91.20%

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.



Mobiliario de las aulas	60.60%	15.20%	24.20%	84.80%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	71.00%	16.10%	12.90%	83.90%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	48.40%	36.40%	15.20%	63.60%
Material que se utiliza en las clases	70.60%	11.80%	17.60%	88.20%
Seguridad en las aulas	85.30%	5.90%	8.80%	94.10%
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	85.30%	5.90%	8.80%	94.10%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	85.3%	8.8%	5.9%	91.20%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	73.5%	14.7%	11.8%	85.30%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de qué va a la ludoteca?	85.3%	8.8%	5.9%	91.20%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	84.8%	6.1%	9.1%	93.90%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	93.9%	0.0%	6.1%	100%
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	85.3%	5.9%	8.8%	94.10%
Nivel de Calidad General de la ludoteca	85.3%	2.9%	11.8%	97.10%

3. TABLA DE FRECUENCIA

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	15	44,1	44,1	44,1
2	15	44,1	44,1	88,2
3	2	5,9	5,9	94,1
4	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CAÑADA	5	14,7	14,7	14,7
PINARES	12	35,3	35,3	50,0
PATIO	17	50,0	50,0	100,0
SEVILLA				
Total	34	100,0	100,0	



Edad de sus hijos que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No válido	29	85,3	85,3	85,3
	4 a 6 años	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No válido	15	44,1	44,1	44,1
	7 a 9 años	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No válido	12	35,3	35,3	35,3
	10 a 13 años	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	10	29,4	30,3	30,3
	Realizando cursos	8	23,5	24,2	54,5
	Otros	15	44,1	45,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

¿Y la de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	6	17,6	20,7	20,7
	Realizando cursos	2	5,9	6,9	27,6
	Otros	21	61,8	72,4	100,0
	Total	29	85,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	14,7		
Total		34	100,0		



¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	29	85,3	85,3	85,3
	No	2	5,9	5,9	91,2
	A veces	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	23	67,6	74,2	74,2
	No	8	23,5	25,8	100,0
	Total	31	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,8		
Total		34	100,0		

¿Recoge Ud.a su hijo/a de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	31	91,2	91,2	91,2
	No	1	2,9	2,9	94,1
	A veces	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	2,9	2,9	8,8
	Regular	3	8,8	8,8	17,6
	Bien	6	17,6	17,6	35,3
	Muy bien	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	3	8,8	8,8	14,7
	Regular	9	26,5	26,5	41,2
	Bien	5	14,7	14,7	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	2	5,9	5,9	8,8
	Regular	5	14,7	14,7	23,5
	Bien	14	41,2	41,2	64,7
	Muy bien	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	8,8	9,1	9,1
	Mal	2	5,9	6,1	15,2
	Regular	8	23,5	24,2	39,4
	Bien	8	23,5	24,2	63,6
	Muy bien	12	35,3	36,4	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	11,8	12,9	12,9
	Mal	1	2,9	3,2	16,1
	Regular	4	11,8	12,9	29,0
	Bien	10	29,4	32,3	61,3
	Muy bien	12	35,3	38,7	100,0
	Total	31	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,8		
Total		34	100,0		



Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	20,6	21,2	21,2
	Mal	5	14,7	15,2	36,4
	Regular	5	14,7	15,2	51,5
	Bien	3	8,8	9,1	60,6
	Muy bien	13	38,2	39,4	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	2	5,9	5,9	11,8
	Regular	6	17,6	17,6	29,4
	Bien	9	26,5	26,5	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,9	2,9	2,9
	Mal	1	2,9	2,9	5,9
	Regular	3	8,8	8,8	14,7
	Bien	9	26,5	26,5	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	3	8,8	8,8	14,7
	Bien	7	20,6	20,6	35,3
	Muy bien	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,8	8,8	8,8
	Regular	2	5,9	5,9	14,7
	Bien	11	32,4	32,4	47,1
	Muy bien	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,9	5,9	5,9
	Mal	3	8,8	8,8	14,7
	Regular	4	11,8	11,8	26,5
	Bien	10	29,4	29,4	55,9
	Muy bien	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de qué va a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,8	8,8	8,8
	Regular	2	5,9	5,9	14,7
	Bien	10	29,4	29,4	44,1
	Muy bien	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	6,1	6,1
	Regular	3	8,8	9,1	15,2
	Bien	8	23,5	24,2	39,4
	Muy bien	20	58,8	60,6	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		



¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,9	6,1	6,1
	Bien	13	38,2	39,4	45,5
	Muy bien	18	52,9	54,5	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,9	5,9	5,9
	Regular	3	8,8	8,8	14,7
	Bien	12	35,3	35,3	50,0
	Muy bien	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	4	11,8	11,8	14,7
	Bien	9	26,5	26,5	41,2
	Muy bien	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos/as en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	85,3	87,9	87,9
	Mal	1	2,9	3,0	90,9
	Regular	3	8,8	9,1	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		



¿Sus hijos/as llevan a casa los trabajos que han realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	27	79,4	79,4	79,4
	No	4	11,8	11,8	91,2
	A veces	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Su hijo/a se niega a ir a la ludoteca o por lo contrario se alegra de ir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	11,8	12,1	12,1
	No	29	85,3	87,9	100,0
	Total	33	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		34	100,0		

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	17	50,0	50,0	50,0
	2	6	17,6	17,6	67,6
	3	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

¿Enseña Ud. a todos sus hijos/as a que le ayuden en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	24	70,6	70,6	70,6
	Hijo	8	23,5	23,5	94,1
	Ambos	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	



¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si, a todos	27	79,4	79,4	79,4
Si, a casi todos	6	17,6	17,6	97,1
No, porque ese trabajo solo es mío	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	