

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:

LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 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 **LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 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:** 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 DE LA LUDOTECA DE PATIO SEVILLA** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	17	1,18
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	17	4,53
Organización de las aulas	17	3,94
Mobiliario de las aulas	17	4,12
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	16	3,94
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	16	3,88
Material que se utiliza en las clases	17	3,65
Seguridad en las aulas	17	4,29
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	17	4,59
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	17	4,65
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	17	4,24
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	17	4,29
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	17	4,47
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	17	4,59
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	16	4,63
Nivel de Calidad General de la ludoteca	17	4,65

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	0	94.1	5.9	5.9
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	82.4	0	17.6	100
Organización de las aulas	58.9	17.6	23.5	82.4
Mobiliario de las aulas	76.5	5.9	17.6	94.1

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.



Valore la sala de usos múltiples y juego libre	62.4	6.3	31.3	93.7
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	75	12.5	12.5	87.5
Material que se utiliza en las clases	58.9	23.5	17.6	76.5
Seguridad en las aulas	82.4	0	17.6	100
La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta	94.1	0	5.9	100
Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores	88.2	0	11.8	100
Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca	76.4	11.8	11.8	88.2
Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca	76.5	5.9	17.6	94.1
Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca	88.2	5.9	5.9	94.1
Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca	88.2	0	11.8	100
Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca	93.7	0	6.3	100
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	100	0	0	100

3. TABLA DE FRECUENCIA

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	9	52,9	52,9	52,9
2	6	35,3	35,3	88,2
4	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 4 a 6 años	6	35,3	60,0	100,0
Perdidos Sistema	11	41,2		
Total	17	100,0		



Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No válidos	14	82,4	82,4	82,4
7 a 9 años	3	17,6	17,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No válidos	9	52,9	52,9	52,9
10 a 13 años	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No válidos	7	41,2	41,2	41,2
Trabajando	10	58,8	58,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

¿Y la de su pareja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Trabajando	5	29,4	31,3	31,3
Realizando cursos	5	29,4	31,3	62,5
Otros	6	35,3	37,5	100,0
Total	16	94,1	100,0	
Perdidos Sistema	1	5,9		
Total	17	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	17,6	23,1	23,1
	No	2	11,8	15,4	38,5
	A veces	8	47,1	61,5	100,0
	Total	13	76,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	23,5		
Total		17	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	82,4	82,4	82,4
	No	1	5,9	5,9	88,2
	Perdido	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	58,8	71,4	71,4
	No	4	23,5	28,6	100,0
	Total	14	82,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	17,6		
Total		17	100,0		

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	88,2	88,2	88,2
	Mal	1	5,9	5,9	94,1
	Regular	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	2	11,8	11,8	29,4
	Muy bien	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	17,6	17,6	17,6
	Regular	4	23,5	23,5	41,2
	Bien	1	5,9	5,9	47,1
	Muy bien	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	3	17,6	17,6	23,5
	Bien	6	35,3	35,3	58,8
	Muy bien	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	6,3	6,3
	Regular	5	29,4	31,3	37,5
	Bien	3	17,6	18,8	56,3
	Muy bien	7	41,2	43,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		



Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,8	12,5	12,5
	Regular	2	11,8	12,5	25,0
	Bien	6	35,3	37,5	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		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	17,6	17,6	17,6
	Mal	1	5,9	5,9	23,5
	Regular	3	17,6	17,6	41,2
	Bien	2	11,8	11,8	52,9
	Muy bien	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	6	35,3	35,3	52,9
	Muy bien	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	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	Regular	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	5	29,4	29,4	35,3
	Muy bien	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	11,8	11,8	11,8
	Bien	2	11,8	11,8	23,5
	Muy bien	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	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	Mal	2	11,8	11,8	11,8
	Regular	2	11,8	11,8	23,5
	Bien	3	17,6	17,6	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	3	17,6	17,6	23,5
	Bien	3	17,6	17,6	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	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	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	1	5,9	5,9	11,8
	Bien	4	23,5	23,5	35,3
	Muy bien	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	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	11,8	11,8	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	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	5,9	6,3	6,3
	Bien	4	23,5	25,0	31,3
	Muy bien	11	64,7	68,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

[Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	35,3	35,3	35,3
	Muy bien	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	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	Si	15	88,2	88,2	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	16	94,1	94,1	94,1
	A veces	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	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	Se niega	2	11,8	12,5	12,5
	Se alegra	14	82,4	87,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	47,1	47,1	47,1
	No	3	17,6	17,6	64,7
	A veces	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	2	11,8	12,5	12,5
	Hijo	8	47,1	50,0	62,5
	Ninguno	3	17,6	18,8	81,3
	Ambos	3	17,6	18,8	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, a todos	10	58,8	58,8	58,8
	Si, a casi todos	5	29,4	29,4	88,2
	Sólo a mis hijas para que tengan un buen porvenir	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	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	Mucho	13	76,5	76,5	76,5
	Regular	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

¿Alguna vez ha sufrido Ud. algún altercado, fuera de la ludoteca, mientras esperaba a su hijo/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	17	100,0	100,0	100,0