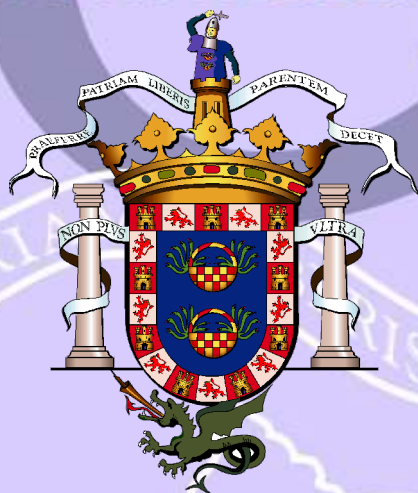


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 PINARES 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 PINARES 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:** 12 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 PINARES** con un valor de **4,08** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	12	1,00
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	12	4,50
Organización de las aulas	12	4,08
Mobiliario de las aulas	12	3,92
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	12	3,67
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	10	3,80
Material que se utiliza en las clases	11	3,27
Seguridad en las aulas	12	3,75
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	12	4,33
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	12	4,17
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	12	4,25
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	12	3,67
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	12	4,00
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	11	4,00
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	12	4,33
Nivel de Calidad General de la ludoteca	12	4,08

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	100	0	0
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	91.7	8.3	0	91.7
Organización de las aulas	58.3	0	41.7	100
Mobiliario de las aulas	75	8.3	16.7	91.7
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	58.3	16.7	25	83.3

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 el patio donde se realiza actividades al aire libre	60	20	20	80
Material que se utiliza en las clases	45.4	45.5	9.1	54.5
Seguridad en las aulas	58.3	16.7	25	83.3
La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta	83.4	8.3	8.3	91.7
Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores	83.3	16.7	0	83.3
Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca	91.7	8.3	0	91.7
Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca	66.7	25	8.3	75
Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca	75	16.7	8.3	83.3
Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca	72.7	18.2	9.1	81.8
Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca	91.7	0	8.3	100
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	75	8.3	16.7	91.7

3. TABLA DE FRECUENCIA

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	4	33,3	33,3	33,3
2	6	50,0	50,0	83,3
3	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 4 a 6 años	7	58,3	70,0	70,0
Perdidos Sistema	15	83,3		
Total	12	100,0		



Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Perdido	10	83,3	83,3	83,3
7 a 9 años	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Edad de sus hijos que están en la ludoteca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Perdidos	4	33,3	33,3	33,3
10 a 13 años	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Perdidos	4	33,3	33,3	33,3
Trabajando	8	66,7	66,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

¿Y la de su pareja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Trabajando	5	41,7	41,7	41,7
Realizando cursos	1	8,3	8,3	50,0
Otros	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	2	16,7	18,2	18,2
A veces	9	75,0	81,8	100,0
Total	11	91,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	8,3		
Total	12	100,0		



¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	91,7	91,7	91,7
	No	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	66,7	66,7	66,7
	No	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	100,0	100,0	100,0

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Bien	2	16,7	16,7	25,0
	Muy bien	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	41,7	41,7	41,7
	Bien	1	8,3	8,3	50,0
	Muy bien	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Regular	2	16,7	16,7	25,0
	Bien	5	41,7	41,7	66,7
	Muy bien	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	8,3	8,3	16,7
	Regular	3	25,0	25,0	41,7
	Bien	3	25,0	25,0	66,7
	Muy bien	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	10,0	10,0
	Mal	1	8,3	10,0	20,0
	Regular	2	16,7	20,0	40,0
	Bien	1	8,3	10,0	50,0
	Muy bien	5	41,7	50,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	16,7		
Total		12	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	16,7	18,2	18,2
	Mal	3	25,0	27,3	45,5
	Regular	1	8,3	9,1	54,5
	Muy bien	5	41,7	45,5	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	100,0		



Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Mal	1	8,3	8,3	16,7
	Regular	3	25,0	25,0	41,7
	Bien	2	16,7	16,7	58,3
	Muy bien	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	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	1	8,3	8,3	8,3
	Regular	1	8,3	8,3	16,7
	Bien	3	25,0	25,0	41,7
	Muy bien	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	16,7	16,7	16,7
	Bien	4	33,3	33,3	50,0
	Muy bien	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	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	1	8,3	8,3	8,3
	Bien	6	50,0	50,0	58,3
	Muy bien	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	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	Muy mal	1	8,3	8,3	8,3
	Mal	2	16,7	16,7	25,0
	Regular	1	8,3	8,3	33,3
	Bien	4	33,3	33,3	66,7
	Muy bien	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	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	16,7	16,7	16,7
	Regular	1	8,3	8,3	25,0
	Bien	4	33,3	33,3	58,3
	Muy bien	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	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	Mal	2	16,7	18,2	18,2
	Regular	1	8,3	9,1	27,3
	Bien	3	25,0	27,3	54,5
	Muy bien	5	41,7	45,5	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	8,3		
Total		12	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	8,3	8,3	8,3
	Bien	6	50,0	50,0	58,3
	Muy bien	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



Nivel de Calidad General de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	8,3	8,3	8,3
	Regular	2	16,7	16,7	25,0
	Bien	4	33,3	33,3	58,3
	Muy bien	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	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	10	83,3	83,3	83,3
	No	1	8,3	8,3	91,7
	A veces	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	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	10	83,3	83,3	83,3
	No	1	8,3	8,3	91,7
	A veces	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	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	16,7	16,7	16,7
	Se alegra	10	83,3	83,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	41,7	41,7	41,7
	No	3	25,0	25,0	66,7
	A veces	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	1	8,3	8,3	8,3
	Hijo	4	33,3	33,3	41,7
	Ninguno	2	16,7	16,7	58,3
	Ambos	5	41,7	41,7	100,0
	Total	12	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	Si, a todos	10	83,3	83,3	83,3
	Si, a casi todos	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	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	9	75,0	75,0	75,0
	Regular	2	16,7	16,7	91,7
	Poco	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



¿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	12	100,0	100,0	100,0