

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

LUDOTECAS

2016

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Ludotecas
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de Las Ludotecas (2016)
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2016.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en La Oficina de Información Turística (2016)
- Anexo II. Tablas Comparativas Interanuales de Estadísticos Descriptivos de las Ludotecas
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del Grado de Satisfacción de usuarios de las ludotecas



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIOS DE LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2014** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **EL SERVICIO DE LUDOTECAS: Cañada, Pinares y Patio Sevilla 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se dan en las ludotecas, Cañada, Pinares, Patio Sevilla 2016.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de las ludotecas 2016.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2016.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, las Ludotecas de Servicios Sociales 2016.

La recogida de la muestra se ha realizado a través de encuestas personalizadas, in situ, por las agentes/ encuestadoras para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario / a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información al respecto mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.



4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Ludoteca de Patio Sevilla, Pinares, Cañada 2016.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de las Ludotecas y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado en las ludotecas.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2016. (Anual)
Introducción de los datos	Enero 2017
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2017



6) DISEÑO MUESTRAL

Se va a recoger *muestras aleatorias* a partir de listas confeccionadas por el área responsable de la ludoteca perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, escogiendo elementos que forman la muestra tomándolos de K en K a partir de uno escogido al azar. En la tabla siguiente se muestra la población de las ludotecas a fecha de la realización de las evaluaciones, eran los que forman la población a estudiar, que son usuarios/as ciudadanos/as de dichas ludotecas, pertenecientes a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **54 encuestas**.

El test de fiabilidad está en **0,78**, un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano /a al sobre las ludotecas. Para ello utilizaremos cinco cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil de usuario /a de las ludotecas 2016 y conocer la valoración de la calidad de la misma, así como la satisfacción de los servicios que se prestan en dichas ludotecas.

Para la elaboración del Estudio de Calidad de las ludotecas, se han elaborado un modelo de cuestionario: las ludotecas para niños/ as con 18 preguntas, 15 cerradas y 3 abiertas. En el modelo se ha elaborado un bloque denominado: aspectos /servicios de la ludoteca donde hacen una valoración a través de una escala Likert del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien), de una serie de indicadores, de los cuales, 6 indicadores miden la gestión de la ludoteca en general.

La selección de estas variables se ha realizado teniendo en cuenta, por un lado, los objetivos generales del proyecto de evaluación y por otro, la experiencia previa del equipo de calidad. En base a esta información, se redactaron los ítems integrantes del cuestionario y las escalas de respuestas atendiendo a criterios metodológicos de validez.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras. Dichos cuestionarios son anónimos, ya que lo único que impera en él es recoger información necesaria para poder realizar un análisis detallado, en función de las variables sociodemográficas.

El modelo del cuestionario es el siguiente:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS LUDOTECAS

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación de la ludoteca con objeto de mejorar el servicio. Por eso, su opinión es muy importante.

- ¿Cuántos hijos /as tiene Ud. en la ludoteca?
- Indíquenos, el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca.
 Niña Niño

4 a 6 años	<input type="checkbox"/>
7 a 9 años	<input type="checkbox"/>
10 a 13 años	<input type="checkbox"/>
- Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca
- ¿Cuál es su ocupación actualmente?
 Trabajando Realizando cursos Otros
- ¿Y la de su pareja? Trabajando Realizando cursos Otros
- ¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades? Sí No A veces
- ¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca? Sí No
- ¿Recoge Ud. a su hijo/ a de la ludoteca? Sí No A veces
- Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud., valorando con ello del 1 (muy malo) al 5 (muy bueno), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización de las aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliario de las aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material que se utiliza en las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad en las aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La atención que los/ as educadoras /es le dan a su hijo /a es la correcta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/ a en su casa antes de ir a la ludoteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/ a en su casa desde que va a la ludoteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/ a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/ a en el colegio desde que va a la ludoteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Calidad General de la ludoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ¿ Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos/ as en la ludoteca?
 Sí No A veces



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

- Sí No A veces

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

- Se niega a ir ¿ Porqué? _____
 Se alegra de ir. ¿ Porqué? _____

13. ¿Colabora su hijo /a en las tareas domésticas?

- Sí No A veces

14. ¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

- Hija Hijo Ninguno

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

- Sí, a todos.
 Sí, a casi todos.
 No, porque ese trabajo sólo es mío
 Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir.

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

- Mucho Regular Poco Nada

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

- Sí ¿Cuál?
 No
 A veces ¿cuál?

18. Propuestas de Mejoras



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general de ludoteca donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Se ha generado una plantilla de datos acumulativos en general para ludotecas niños de Patio de Sevilla, Cañada, Pinares.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano /a / usuario /a tiene sobre las ludotecas. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad de los servicios que se dan en las Ludotecas, pertenecientes todas ellas a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /as /ciudadanos/ as en esta evaluación puede posibilitar posteriormente, la determinación de aspectos importantes como la accesibilidad al recinto, valoración del entorno del barrio donde está situada la ludoteca, la atención al profesorado, el nivel de calidad del servicio prestado en las ludotecas, etc., es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DE LAS LUDOTECAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2016**, pertenecientes a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los Estadísticos Descriptivos y las frecuencias de las variables comunes de los datos acumulativos de las ludotecas 2016.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludotecas: Patio Sevilla 2016
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludotecas: Cañada 2016
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludotecas: Pinares 2016

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se le ofrece en las **LUDOTECAS 2016**, opiniones que los/as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de los cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para seguir mejorando la calidad de dichas ludotecas, de modo que el/la ciudadano/a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la Consejería de Bienestar Social y Sanidad y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dicho servicio y ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS COMUNES DE LAS LUDOTECAS DE SERVICIOS SOCIALES 2016

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS LUDOTECAS 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	52	9,15	0,72
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	53	8,72	1,00
Organización de las aulas	54	9,11	0,82
Mobiliario de las aulas	54	9,00	0,84
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	53	8,75	1,10
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	51	8,43	1,21
Material que se utiliza en las clases	53	8,72	1,06
Seguridad en las aulas	53	9,13	0,82
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	54	9,30	0,70
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	52	9,38	0,61
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	53	8,72	0,92
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	53	9,06	0,70
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	54	8,93	0,84
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	53	9,13	0,75
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	54	9,04	0,84
Nivel de Calidad General de la ludoteca	54	8,89	0,79

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016 es de 8,89 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por las Ludotecas”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,97 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE FRECUENCIAS COMUNES DE LAS LUDOTECAS DE SERVICIOS SOCIALES 2016

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan la evaluación que realiza el usuarios/ciudadano de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS LUDOTECAS DE 2016 son:

- **Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0
Conformes (Regular)	13,5
Satisfechos (Muy bien y bien)	86,6
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore el barrio donde está situada la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3,8
Conformes (Regular)	15,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	81,2
Conformidad total (*)	96,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Organización de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3,7
Conformes (Regular)	9,3
Satisfechos (Muy bien y bien)	87
Conformidad total (*)	96,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Mobiliario de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3,7
Conformes (Regular)	11,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	85,2
Conformidad total (*)	96,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la sala de usos múltiples y juego libre**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	5,7
Conformes (Regular)	13,2
Satisfechos (Muy bien y bien)	81,1
Conformidad total (*)	94,3

(*) Satisfacción Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	7,8
Conformes (Regular)	15,7
Satisfechos (Muy bien y bien)	75,5
Conformidad total (*)	91,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Material que se utiliza en las clases**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	5,7
Conformes (Regular)	15,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	79,2
Conformidad total (*)	94,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Seguridad en las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3,8
Conformes (Regular)	9,4
Satisfechos (Muy bien y bien)	86,8
Conformidad total (*)	96,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1,9
Conformes (Regular)	7,4
Satisfechos (Muy bien y bien)	90,7
Conformidad total (*)	98,1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0
Conformes (Regular)	7,7
Satisfechos (Muy bien y bien)	92,3
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	5,7
Conformes (Regular)	13,2
Satisfechos (Muy bien y bien)	81,2
Conformidad total (*)	94,4

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0
Conformes (Regular)	11,3
Satisfechos (Muy bien y bien)	88,7
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	3,7
Conformes (Regular)	11,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	85,2
Conformidad total (*)	96,3

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1,9
Conformes (Regular)	9,4
Satisfechos (Muy bien y bien)	88,7
Conformidad total (*)	98,1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1,9
Conformes (Regular)	11,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	87
Conformidad total (*)	98,1

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Nivel de Calidad General de la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	1,9
Conformes (Regular)	13
Satisfechos (Muy bien y bien)	85,2
Conformidad total (*)	98,2

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos.



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PATIO SEVILLA 2016

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	17	9,88	0,24
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	16	9,63	0,54
Organización de las aulas	17	9,06	1,01
Mobiliario de las aulas	17	9,29	0,86
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	17	9,18	1,06
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	17	9,29	0,70
Material que se utiliza en las clases	17	9,18	0,87
Seguridad en las aulas	16	9,38	0,70
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	17	9,53	0,44
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	17	9,88	0,24
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	17	9,06	0,87
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	16	9,25	0,62
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	17	9,18	0,87
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	16	9,00	0,89
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	17	9,06	1,07
Nivel de Calidad General de la ludoteca	17	9,29	0,86

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECAS PATIO SEVILLA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **9,29 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Patio Sevilla”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **9,32 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2016

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2016

	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	14	8,86	0,85
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	15	8,27	1,19
Organización de las aulas	15	9,20	0,74
Mobiliario de las aulas	15	8,93	0,99
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	15	8,27	1,41
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	15	8,00	1,41
Material que se utiliza en las clases	15	8,53	1,44
Seguridad en las aulas	15	9,07	0,92
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	15	9,60	0,56
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	13	9,69	0,55
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	15	8,67	0,98
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	15	9,47	0,59
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	15	8,80	0,91
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	15	9,60	0,56
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	15	9,47	0,59
Nivel de Calidad General de la ludoteca	15	8,67	0,82

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECA CAÑADA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **8,67 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Cañada*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,96 sobre 10**,



lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PINARES 2016

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Servicio de las Ludotecas 2016. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media, sobre una escala del 1 al 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PINARES 2016			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	20	8,70	0,81
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	21	8,29	1,06
Organización de las aulas	21	9,05	0,75
Mobiliario de las aulas	21	8,76	0,74
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	20	8,70	0,88
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	18	7,89	1,35
Material que se utiliza en las clases	20	8,40	0,89
Seguridad en las aulas	21	8,95	0,87
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	21	8,86	0,93
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	21	8,76	0,74
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	20	8,40	0,95
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	21	8,57	0,78
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	21	8,76	0,80
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	21	8,86	0,75
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	21	8,67	0,80
Nivel de Calidad General de la ludoteca	21	8,67	0,73

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA LUDOTECA PINARES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** es de **8,67 sobre 10**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado por la Ludoteca Pinares”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **8,64 sobre 10**, lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016



Tabla de frecuencia de del Servicio de Ludotecas 2016

Ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ludoteca Pinares	22	40,7	40,7	40,7
	Ludoteca Cañada	15	27,8	27,8	68,5
	Ludoteca Patio Sevilla	17	31,5	31,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	23	42,6	44,2	44,2
	2	19	35,2	36,5	80,8
	3	8	14,8	15,4	96,2
	4	1	1,9	1,9	98,1
	5	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

Niña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	25	46,3	73,5	73,5
	2	8	14,8	23,5	97,1
	3	1	1,9	2,9	100,0
	Total	34	63,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	37,0		
Total		54	100,0		

Niño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	28	51,9	77,8	77,8
	2	7	13,0	19,4	97,2
	3	1	1,9	2,8	100,0
	Total	36	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	18	33,3		
Total		54	100,0		



Edad de sus hijos que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4 a 6 años	7	13,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	47	87,0		
Total		54	100,0		

EDAD1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	7 a 9 años	26	48,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	28	51,9		
Total		54	100,0		

EDAD2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 13 años	35	64,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	35,2		
Total		54	100,0		

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	3	5,6	6,3	6,3
	Realizando cursos	8	14,8	16,7	22,9
	Otros	37	68,5	77,1	100,0
	Total	48	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,1		
Total		54	100,0		

¿Y la de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	13	24,1	32,5	32,5
	Realizando cursos	1	1,9	2,5	35,0
	Otros	26	48,1	65,0	100,0
	Total	40	74,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	25,9		
Total		54	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	52	96,3	98,1	98,1
	A veces	1	1,9	1,9	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
	Total	54	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	46	85,2	95,8	95,8
	No	2	3,7	4,2	100,0
	Total	48	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,1		
	Total	54	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	48	88,9	90,6	90,6
	No	1	1,9	1,9	92,5
	A veces	4	7,4	7,5	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
	Total	54	100,0		

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	13,0	13,5	13,5
	Bien	8	14,8	15,4	28,8
	Muy bien	37	68,5	71,2	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
	Total	54	100,0		



Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	3,8	3,8
	Regular	8	14,8	15,1	18,9
	Bien	10	18,5	18,9	37,7
	Muy bien	33	61,1	62,3	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,7	3,7	3,7
	Regular	5	9,3	9,3	13,0
	Bien	8	14,8	14,8	27,8
	Muy bien	39	72,2	72,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,7	3,7	3,7
	Regular	6	11,1	11,1	14,8
	Bien	9	16,7	16,7	31,5
	Muy bien	37	68,5	68,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,6	5,7	5,7
	Regular	7	13,0	13,2	18,9
	Bien	7	13,0	13,2	32,1
	Muy bien	36	66,7	67,9	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		



Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	7,4	7,8	7,8
	Regular	8	14,8	15,7	23,5
	Bien	8	14,8	15,7	39,2
	Muy bien	31	57,4	60,8	100,0
	Total	51	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,6		
Total		54	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,7	3,8	3,8
	Mal	1	1,9	1,9	5,7
	Regular	8	14,8	15,1	20,8
	Bien	7	13,0	13,2	34,0
	Muy bien	35	64,8	66,0	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,7	3,8	3,8
	Regular	5	9,3	9,4	13,2
	Bien	7	13,0	13,2	26,4
	Muy bien	39	72,2	73,6	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	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	1,9	1,9	1,9
	Regular	4	7,4	7,4	9,3
	Bien	8	14,8	14,8	24,1
	Muy bien	41	75,9	75,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,4	7,7	7,7
	Bien	8	14,8	15,4	23,1
	Muy bien	40	74,1	76,9	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	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	3	5,6	5,7	5,7
	Regular	7	13,0	13,2	18,9
	Bien	11	20,4	20,8	39,6
	Muy bien	32	59,3	60,4	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	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	Regular	6	11,1	11,3	11,3
	Bien	13	24,1	24,5	35,8
	Muy bien	34	63,0	64,2	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	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	3,7	3,7	3,7
	Regular	6	11,1	11,1	14,8
	Bien	11	20,4	20,4	35,2
	Muy bien	35	64,8	64,8	100,0
	Total	54	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	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	5	9,3	9,4	11,3
	Bien	10	18,5	18,9	30,2
	Muy bien	37	68,5	69,8	100,0
	Total	53	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,9		
Total		54	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	Muy mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	6	11,1	11,1	13,0
	Bien	10	18,5	18,5	31,5
	Muy bien	37	68,5	68,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,9	1,9	1,9
	Regular	7	13,0	13,0	14,8
	Bien	13	24,1	24,1	38,9
	Muy bien	33	61,1	61,1	100,0
	Total	54	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	45	83,3	86,5	86,5
	No	2	3,7	3,8	90,4
	A veces	5	9,3	9,6	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	43	79,6	79,6	79,6
	No	6	11,1	11,1	90,7
	A veces	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	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	4	7,4	7,7	7,7
	Se alegra	48	88,9	92,3	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

Se niega ir ¿Porqué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No le gusta el ambiente	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	39	72,2	72,2	72,2
	No	4	7,4	7,4	79,6
	A veces	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	33	61,1	63,5	63,5
	Hijo	15	27,8	28,8	92,3
	Ninguno	4	7,4	7,7	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	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	41	75,9	78,8	78,8
	Si, a casi todos	10	18,5	19,2	98,1
	Sólo a mis hijas para que tengan un buen porvenir	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	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	38	70,4	70,4	70,4
	Regular	12	22,2	22,2	92,6
	Poco	2	3,7	3,7	96,3
	Nada	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	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	Si	3	5,6	5,8	5,8
	No	48	88,9	92,3	98,1
	A veces	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,7		
Total		54	100,0		

Si ¿cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		52	96,3	96,3	96,3
	Pelea	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

A veces ¿cuál?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		53	98,1	98,1	98,1
	Peleas	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUALES DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS

	2011		2012		2013		2014		2016	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	75	4,15	92	4,32	57	4,46	81	4,65	52	9,15
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	75	4,24	90	4,47	59	3,90	80	4,55	53	8,72
Organización de las aulas	74	4,58	92	4,68	56	4,59	77	4,81	54	9,11
Mobiliario de las aulas	74	4,53	92	4,67	56	4,55	80	4,60	54	9,00
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	74	4,47	91	4,33	57	4,54	79	4,77	53	8,75
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	67	4,00	72	3,54	46	4,04	76	4,62	51	8,43
Material que se utiliza en las clases	75	4,65	91	4,73	57	4,58	78	4,65	53	8,72
Seguridad en las aulas	75	4,64	92	4,80	51	4,57	76	4,75	53	9,13
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	75	4,67	92	4,93	56	4,73	69	4,87	54	9,30
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	74	4,68	92	4,78	59	4,56	71	4,85	52	9,38
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	74	3,53	92	3,55	59	4,19	72	4,49	53	8,72
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	74	4,45	92	4,70	60	4,38	68	4,65	53	9,06
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	74	3,61	89	3,73	58	4,19	67	4,45	54	8,93
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	75	4,44	92	4,71	60	4,50	68	4,66	53	9,13
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	75	4,51	92	4,75	59	4,46	69	4,77	54	9,04
Nivel de Calidad General de la ludoteca	75	4,63	91	4,81	58	4,52	72	4,69	54	8,89

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS LUDOTECAS

		Accesibilidad para llegar a la ludoteca	Valore el barrio donde está situada la ludoteca	Organización de las aulas	Mobiliario de las aulas	Valore la sala de usos múltiples y juego libre	Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	Material que se utiliza en las clases	Seguridad en las aulas
2009/2010	INSATISFECHOS	2,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,20%	2,30%	0,00%
	CONFORME	0,00%	9,10%	0,00%	0,00%	0,00%	2,30%	7,00%	0,00%
	SATISFECHOS	97,70%	90,90%	100,00%	100,00%	100,00%	79,60%	90,70%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	97,70%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	81,90%	97,70%	100,00%
2010/2011	INSATISFECHOS	0,00%	1,60%	0,00%	0,00%	0,00%	5,80%	0,00%	0,00%
	CONFORME	3,20%	11,30%	0,00%	4,90%	1,70%	2,90%	3,30%	0,00%
	SATISFECHOS	96,70%	87,10%	100,00%	95,10%	98,30%	91,20%	96,60%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	99,90%	98,40%	100,00%	100,00%	100,00%	94,10%	99,90%	100,00%
2011/2012	INSATISFECHOS	6,70%	5,40%	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,00%	12,00%	1,30%	4,00%	8,10%	41,80%	0,00%	0,00%
	SATISFECHOS	84,00%	82,60%	98,70%	96,00%	91,90%	55,30%	100,00%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	88,00%	94,60%	100,00%	100,00%	100,00%	97,10%	100,00%	100,00%
2012/2013	INSATISFECHOS	10,90%	2,20%	0,00%	0,00%	5,50%	25,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,30%	12,20%	3,30%	2,20%	14,30%	20,80%	4,40%	2,20%
	SATISFECHOS	84,40%	85,50%	96,70%	97,90%	80,20%	54,10%	95,60%	97,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	88,70%	97,70%	100,00%	100,10%	94,50%	74,90%	100,00%	100,00%
2016	INSATISFECHOS	0%	3,80%	3,70%	3,70%	5,70%	7,80%	5,70%	3,80%
	CONFORME	13,50%	15,10%	9,30%	11,10%	13,20%	15,70%	15,10%	9,40%
	SATISFECHOS	86,60%	81,20%	87%	85,20%	81,10%	75,50%	79,20%	86,80%
	CONFORMIDAD TOTAL	100%	96,30%	96,30%	96,30%	94,30%	91,20%	94,30%	96,20%



		¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa desde que va a la ludoteca?	¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	Nivel de Calidad General de la ludoteca
2009/2010	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	0,00%	0,00%		0,00%		2,30%	0,00%	2,30%
	SATISFECHOS	100,00%	100,00%		100,00%		97,70%	100,00%	97,70%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2010/2011	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%		19,00%		0,00%	1,60%	0,00%
	CONFORME	0,00%	1,60%		20,60%		8,10%	8,20%	1,70%
	SATISFECHOS	100,00%	98,40%		60,30%		91,90%	90,20%	98,30%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	100,00%	0,00%	80,90%	0,00%	100,00%	98,40%	100,00%
2011/2012	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1,30%	0,00%
	CONFORME	1,30%	1,40%		5,40%		2,60%	5,30%	0,00%
	SATISFECHOS	98,70%	98,60%		94,60%		97,40%	93,30%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	98,60%	100,00%
2012/2013	INSATISFECHOS	0,00%	1,10%		1,10%		1,10%	1,10%	0,00%
	CONFORME	0,00%	5,40%		3,30%		3,30%	3,30%	0,00%
	SATISFECHOS	100,00%	93,50%		95,70%		95,70%	95,60%	100,00%
	CONFORMIDAD TOTAL	100,00%	98,90%	0,00%	99,00%	0,00%	99,00%	98,90%	100,00%
2013/2014	INSATISFECHOS	1,80%	6,80%	6,80%	1,70%	3,40%	1,70%	3,40%	0,00%
	CONFORME	0,00%	0,00%	15,30%	10,00%	17,20%	6,70%	5,10%	1,70%
	SATISFECHOS	98,20%	93,20%	77,90%	88,30%	79,30%	91,70%	91,50%	98,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,20%	93,20%	93,20%	98,30%	96,50%	98,40%	96,60%	99,90%
2016	INSATISFECHOS	1,90%	0%	5,70%	0%	3,70%	1,90%	1,90%	1,90%
	CONFORME	7,40%	7,70%	13,20%	11,30%	11,10%	9,40%	11,10%	13%
	SATISFECHOS	90,70%	92,30%	81,20%	88,70%	85,20%	88,70%	87%	85,20%
	CONFORMIDAD TOTAL	98,10%	100%	94,40%	100%	96,30%	98,10%	98,10%	98,20%