

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
LUDOTECA-CAÑADA 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **LA LUDOTECA DE CAÑADA 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 21 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 CAÑADA** con un valor de **4,33** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	21	3,38
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	21	3,61
Organización de las aulas	21	3,66
Mobiliario de las aulas	19	3,78
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	20	3,40
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	21	3,04
Material que se utiliza en las clases	21	3,85
Seguridad en las aulas	21	4,33
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	21	4,47
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	21	4,23
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	21	3,33
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	21	4,28
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	21	4,42
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	21	4,28
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	21	4,38
Nivel de Calidad General de la ludoteca	21	4,33

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	42,8	9,6	47,6	90,4
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	52,4	14,3	33,3	85,7
Organización de las aulas	42,9	4,8	52,4	95,3
Mobiliario de las aulas	63,2	10,6	26,3	89,5
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	55	25	20	75
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	38,1	28,5	33,3	71,4

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.



Material que se utiliza en las clases	71,4	14,3	14,3	85,7
Seguridad en las aulas	90,5	4,8	4,8	95,3
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	90,5	4,8	4,8	95,3
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	90,5	9,5	0	90,5
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	52,3	28,5	19	71,3
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	85,7	4,8	9,5	95,2
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	85,7	0	14,3	100
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	85,8	0	14,3	100
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	85,7	0	14,3	100
Nivel de Calidad General de la ludoteca	85,7	0	14,3	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	85,7	90,0	90,0
	A veces	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	71,4	75,0	75,0
	No	5	23,8	25,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		



Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Mal	1	4,8	4,8	9,5
	Regular	10	47,6	47,6	57,1
	Bien	7	33,3	33,3	90,5
	Muy bien	2	9,5	9,5	100,0
	Total		21	100,0	100,0

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	4,8	4,8
	Mal	2	9,5	9,5	14,3
	Regular	7	33,3	33,3	47,6
	Bien	5	23,8	23,8	71,4
	Muy bien	6	28,6	28,6	100,0
	Total		21	100,0	100,0

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,8	4,8	4,8
	Regular	11	52,4	52,4	57,1
	Bien	3	14,3	14,3	71,4
	Muy bien	6	28,6	28,6	100,0
	Total		21	100,0	100,0

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,8	5,3	5,3
	Mal	1	4,8	5,3	10,5
	Regular	5	23,8	26,3	36,8
	Bien	6	28,6	31,6	68,4
	Muy bien	6	28,6	31,6	100,0
	Total		19	90,5	100,0
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		



Valore la sala de usos múltiples y juego libre

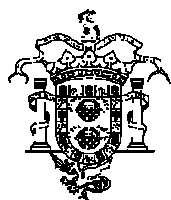
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,5	10,0	10,0
	Mal	3	14,3	15,0	25,0
	Regular	4	19,0	20,0	45,0
	Bien	7	33,3	35,0	80,0
	Muy bien	4	19,0	20,0	100,0
	Total		20	95,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	19,0	19,0	19,0
	Mal	2	9,5	9,5	28,6
	Regular	7	33,3	33,3	61,9
	Bien	5	23,8	23,8	85,7
	Muy bien	3	14,3	14,3	100,0
	Total		21	100,0	100,0

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,5	9,5	9,5
	Mal	1	4,8	4,8	14,3
	Regular	3	14,3	14,3	28,6
	Bien	7	33,3	33,3	61,9
	Muy bien	8	38,1	38,1	100,0
	Total		21	100,0	100,0



Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,8	4,8	4,8
	Regular	1	4,8	4,8	9,5
	Bien	9	42,9	42,9	52,4
	Muy bien	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

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

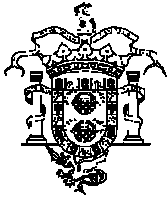
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,8	4,8	4,8
	Regular	1	4,8	4,8	9,5
	Bien	6	28,6	28,6	38,1
	Muy bien	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	9,5	9,5	9,5
	Bien	10	47,6	47,6	57,1
	Muy bien	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	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	9,5	9,5	9,5
	Mal	4	19,0	19,0	28,6
	Regular	4	19,0	19,0	47,6
	Bien	7	33,3	33,3	81,0
	Muy bien	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	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	4,8	4,8	4,8
	Regular	2	9,5	9,5	14,3
	Bien	8	38,1	38,1	52,4
	Muy bien	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

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

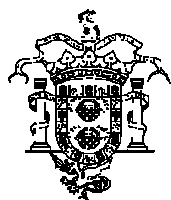
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	14,3	14,3
	Bien	6	28,6	28,6	42,9
	Muy bien	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

¿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	3	14,3	14,3	14,3
	Bien	9	42,9	42,9	57,1
	Muy bien	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	14,3	14,3
	Bien	7	33,3	33,3	47,6
	Muy bien	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	



Nivel de Calidad General de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	14,3	14,3	14,3
	Bien	8	38,1	38,1	52,4
	Muy bien	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	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	17	81,0	81,0	81,0
	A veces	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	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	13	61,9	61,9	61,9
	A veces	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	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 alegra	19	90,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	52,4	57,9	57,9
	No	1	4,8	5,3	63,2
	A veces	7	33,3	36,8	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		



¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	10	47,6	47,6	47,6
	Hijo	4	19,0	19,0	66,7
	Ambos	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	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	16	76,2	76,2	76,2
	Si, a casi todos	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	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	15	71,4	71,4	71,4
	Regular	4	19,0	19,0	90,5
	Poco	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	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	2	9,5	9,5	9,5
	No	19	90,5	90,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	