

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-PINARES 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 PINARES 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:** 28 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 **4,6** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	28	3,85
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	28	3,82
Organización de las aulas	28	4,46
Mobiliario de las aulas	27	4,40
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	27	4,33
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	27	3,92
Material que se utiliza en las clases	26	4,38
Seguridad en las aulas	28	4,64
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	28	4,57
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	27	4,59
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	28	2,92
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	28	4,10
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	28	4,28
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	28	4,21
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	28	4,14
Nivel de Calidad General de la ludoteca	28	4,60

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	75	10,7	14,3	89,3
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	67,8	10,7	21,4	89,2
Organización de las aulas	89,2	0	10,7	100
Mobiliario de las aulas	88,9	0	11,1	100
Valore la sala de usos múltiples y juego	85,2	3,7	11,1	96,3

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.



libre				
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	62,9	7,4	29,6	92,5
Material que se utiliza en las clases	84,6	0	15,4	100
Seguridad en las aulas	100	0	0	100
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	92,9	0	7,1	100
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	96,3	0	3,7	100
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	35,7	35,7	28,6	64,3
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	89,3	0	10,7	100
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	92,8	0	7,1	100
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	89,2	0	10,7	100
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	82,1	0	17,9	100
Nivel de Calidad General de la ludoteca	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	10,7	10,7	10,7
	Regular	4	14,3	14,3	25,0
	Bien	12	42,9	42,9	67,9
	Muy bien	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	



Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,1	7,1	7,1
	Mal	1	3,6	3,6	10,7
	Regular	6	21,4	21,4	32,1
	Bien	10	35,7	35,7	67,9
	Muy bien	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,7	10,7	10,7
	Bien	9	32,1	32,1	42,9
	Muy bien	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,7	11,1	11,1
	Bien	10	35,7	37,0	48,1
	Muy bien	14	50,0	51,9	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,6	3,7	3,7
	Regular	3	10,7	11,1	14,8
	Bien	9	32,1	33,3	48,1
	Muy bien	14	50,0	51,9	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		



Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,6	3,7	3,7
	Mal	1	3,6	3,7	7,4
	Regular	8	28,6	29,6	37,0
	Bien	6	21,4	22,2	59,3
	Muy bien	11	39,3	40,7	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Material que se utiliza en las clases

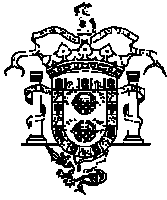
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	14,3	15,4	15,4
	Bien	8	28,6	30,8	46,2
	Muy bien	14	50,0	53,8	100,0
	Total	26	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	7,1		
Total		28	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	35,7	35,7	35,7
	Muy bien	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	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	2	7,1	7,1	7,1
	Bien	8	28,6	28,6	35,7
	Muy bien	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,6	3,7	3,7
	Bien	9	32,1	33,3	37,0
	Muy bien	17	60,7	63,0	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

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

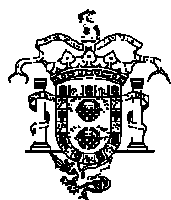
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	21,4	21,4	21,4
	Mal	4	14,3	14,3	35,7
	Regular	8	28,6	28,6	64,3
	Bien	6	21,4	21,4	85,7
	Muy bien	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	10,7	10,7	10,7
	Bien	19	67,9	67,9	78,6
	Muy bien	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	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	2	7,1	7,1	7,1
	Bien	16	57,1	57,1	64,3
	Muy bien	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	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	10,7	10,7	10,7
	Bien	16	57,1	57,1	67,9
	Muy bien	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	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	5	17,9	17,9	17,9
	Bien	14	50,0	50,0	67,9
	Muy bien	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la ludoteca

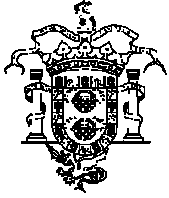
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	39,3	39,3	39,3
	Muy bien	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	23	82,1	82,1	82,1
	A veces	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	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	24	85,7	85,7	85,7
	A veces	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	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	28	100,0	100,0	100,0

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	19	67,9	67,9	67,9
No	1	3,6	3,6	71,4
A veces	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	