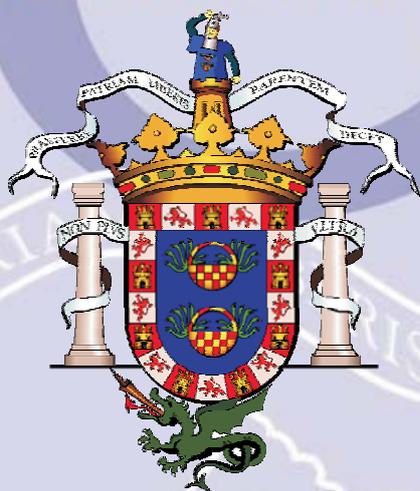


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
LUDOTECAS 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 **LAS LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 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:** 60 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 LAS LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** con un valor de **4,51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	60	3,65
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	60	3,75
Organización de las aulas	60	4,00
Mobiliario de las aulas	57	3,84
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	58	3,65
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	59	3,28
Material que se utiliza en las clases	58	3,98
Seguridad en las aulas	60	4,51
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	60	4,56
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	59	4,49
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	60	3,13
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	60	4,11
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	60	4,28
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	60	4,18
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	60	4,23
Nivel de Calidad General de la ludoteca	60	4,51

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	60,6	11,7	28,3	88,9
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	61,7	11,7	26,7	88,4
Organización de las aulas	65	3,3	31,7	96,7
Mobiliario de las aulas	66,6	14	19,3	85,9
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	62,1	20,7	17,2	79,3
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	45,7	27,1	27,1	72,8
Material que se utiliza en las clases	71	8,6	20,7	91,7
Seguridad en las aulas	96,7	1,7	1,7	98,4
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	93,3	1,7	5	98,3
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	94,9	3,4	1,7	96,6
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	43,4	33,3	23,3	66,7
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	85	1,7	13,3	98,3
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	88,3	0	11,7	100
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	86,7	0	13,3	100
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	86,7	0	13,3	100
Nivel de Calidad General de la ludoteca	95	0	5	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ludoteca Pinares	28	46,7	46,7	46,7
	Ludoteca Cañada	21	35,0	35,0	81,7
	Ludoteca Patio Sevilla	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	8,3	8,3	8,3
	Mal	2	3,3	3,3	11,7
	Regular	17	28,3	28,3	40,0
	Bien	21	35,0	35,0	75,0
	Muy bien	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	5,0	5,0
	Mal	4	6,7	6,7	11,7
	Regular	16	26,7	26,7	38,3
	Bien	19	31,7	31,7	70,0
	Muy bien	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,7	1,7
	Mal	1	1,7	1,7	3,3
	Regular	19	31,7	31,7	35,0
	Bien	15	25,0	25,0	60,0
	Muy bien	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	5,3	5,3
	Mal	5	8,3	8,8	14,0
	Regular	11	18,3	19,3	33,3
	Bien	17	28,3	29,8	63,2
	Muy bien	21	35,0	36,8	100,0
Total		57	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,0		
Total		60	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	10,0	10,3	10,3
	Mal	6	10,0	10,3	20,7
	Regular	10	16,7	17,2	37,9
	Bien	16	26,7	27,6	65,5
	Muy bien	20	33,3	34,5	100,0
Total		58	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		60	100,0		

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	16,7	16,9	16,9
	Mal	6	10,0	10,2	27,1
	Regular	16	26,7	27,1	54,2
	Bien	11	18,3	18,6	72,9
	Muy bien	16	26,7	27,1	100,0
Total		59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		



Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,4	3,4
	Mal	3	5,0	5,2	8,6
	Regular	12	20,0	20,7	29,3
	Bien	18	30,0	31,0	60,3
	Muy bien	23	38,3	39,7	100,0
	Total	58	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		60	100,0		

Seguridad en las aulas

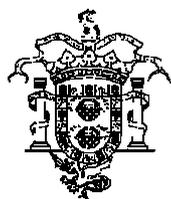
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	1	1,7	1,7	3,3
	Bien	24	40,0	40,0	43,3
	Muy bien	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

¿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	1,7	1,7	1,7
	Regular	3	5,0	5,0	6,7
	Bien	17	28,3	28,3	35,0
	Muy bien	39	65,0	65,0	100,0
		Total	60	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,4	3,4
	Regular	1	1,7	1,7	5,1
	Bien	22	36,7	37,3	42,4
	Muy bien	34	56,7	57,6	100,0
		Total	59	98,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	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	8	13,3	13,3	13,3
	Mal	12	20,0	20,0	33,3
	Regular	14	23,3	23,3	56,7
	Bien	16	26,7	26,7	83,3
	Muy bien	10	16,7	16,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

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

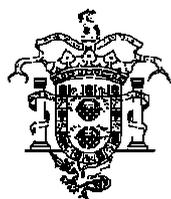
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	8	13,3	13,3	15,0
	Bien	34	56,7	56,7	71,7
	Muy bien	17	28,3	28,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

¿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	7	11,7	11,7	11,7
	Bien	29	48,3	48,3	60,0
	Muy bien	24	40,0	40,0	100,0
	Total		60	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	8	13,3	13,3	13,3
	Bien	33	55,0	55,0	68,3
	Muy bien	19	31,7	31,7	100,0
	Total		60	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	8	13,3	13,3	13,3
	Bien	30	50,0	50,0	63,3
	Muy bien	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la ludoteca

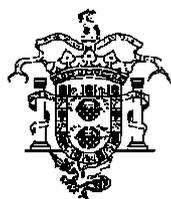
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,0	5,0	5,0
	Bien	23	38,3	38,3	43,3
	Muy bien	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	45	75,0	75,0	75,0
	No	1	1,7	1,7	76,7
	A veces	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	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	58	96,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		60	100,0		



¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	40	66,7	69,0	69,0
	No	2	3,3	3,4	72,4
	A veces	16	26,7	27,6	100,0
	Total	58	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		60	100,0		

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hija	35	58,3	58,3	58,3
	Hijo	9	15,0	15,0	73,3
	Ninguno	2	3,3	3,3	76,7
	Ambos	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	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	47	78,3	78,3	78,3
	Si, a casi todos	12	20,0	20,0	98,3
	Sólo a mis hijas para que tengan un buen porvenir	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	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	3,3	3,4	3,4
	No	57	95,0	96,6	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		