

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
LUDOTECAS 2021**
**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL**
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Ludotecas
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Ludotecas (2021)
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2021.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en las Ludotecas (2021)
- 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

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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, y para ello, podéis contar con la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LAS LUDOTECAS 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 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 2021**, pertenecientes a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se dan en las ludotecas, Cañada, Pinares, Patio Sevilla 2021.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de las ludotecas 2021.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2021.

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 2021.

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 2021.
- 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 2021. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2022
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2022

6) DISEÑO MUESTRAL

Se van a recoger *muestras aleatorias* a partir de listas confeccionadas por el área responsable de la ludoteca perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal, 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.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **94 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.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para que nos permitiera analizar el perfil de usuario /a de las ludotecas 2021 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.

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

2. Indíquenos, el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca.

Niña Niño

3. Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

4 a 6 años	<input type="checkbox"/>
7 a 9 años	<input type="checkbox"/>
10 a 13 años	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál es su ocupación actualmente?

Trabajando Realizando cursos Otros

5. ¿Y la de su pareja? Trabajando Realizando cursos Otros

6. ¿El horario de la ludoteca se adapta a sus necesidades? Sí No A veces

7. ¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca? Sí No

8. ¿Recoge Ud. a su hijo/ a de la ludoteca? Sí No A veces

9. 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"/>

10. ¿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 ¿Por qué? _____
- Se alegra de ir. ¿Por qué? _____

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 Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



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 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.

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 Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2021 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2021**, pertenecientes a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal, 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 2021.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Patio Sevilla 2021
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Cañada 2021
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Pinares 2021

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 2021**, 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 usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2021

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 2021. 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. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS LUDOTECAS 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	93	4,23	,957
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	93	3,17	1,653
Organización de las aulas	92	3,82	1,089
Mobiliario de las aulas	92	3,83	1,125
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	92	3,96	1,068
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	93	4,12	1,051
Material que se utiliza en las clases	94	4,01	1,083
Seguridad en las aulas	92	4,09	1,106
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	94	4,22	,952
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	94	4,26	,972
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	94	3,76	1,419
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	93	4,09	1,129
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	93	3,69	1,367
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	94	4,23	1,092
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	94	4,28	1,020
Nivel de Calidad General de la ludoteca	93	4,19	1,056

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 2021 es de 4,19 sobre 5**, 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 **3,98 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

**ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS LUDOTECAS DE
SERVICIOS SOCIALES (DATOS GLOBALES) 2021**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan la evaluación que realiza el usuario/ciudadano de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS LUDOTECAS DE 2021, que son:

- **Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	4,3
Conformes (Regular)	10,8
Satisfechos (Muy bien y bien)	84,9
Conformidad total (*)	95,7

(*) 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)	34,5
Conformes (Regular)	10,8
Satisfechos (Muy bien y bien)	54,7
Conformidad total (*)	65,5

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

▪ **Organización de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	10,9
Conformes (Regular)	23,9
Satisfechos (Muy bien y bien)	65,2
Conformidad total (*)	89,1

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

▪ **Mobiliario de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	11,9
Conformes (Regular)	23,9
Satisfechos (Muy bien y bien)	64,2
Conformidad total (*)	88

(*) 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)	6,5
Conformes (Regular)	26,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	67,4
Conformidad total (*)	93,5

(*) 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)	5,4
Conformes (Regular)	23,7
Satisfechos (Muy bien y bien)	70,9
Conformidad total (*)	94,7

(*) 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)	7,5
Conformes (Regular)	25,5
Satisfechos (Muy bien y bien)	67
Conformidad total (*)	92,5

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



▪ **Seguridad en las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	8,7
Conformes (Regular)	14,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	77,2
Conformidad total (*)	91,3

(*) 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)	3,2
Conformes (Regular)	17
Satisfechos (Muy bien y bien)	79,8
Conformidad total (*)	96,8

(*) 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)	3,2
Conformes (Regular)	18,1
Satisfechos (Muy bien y bien)	78,7
Conformidad total (*)	96,8

(*) 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)	21,2
Conformes (Regular)	9,6
Satisfechos (Muy bien y bien)	69,2
Conformidad total (*)	78,8

(*) 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)	8,7
Conformes (Regular)	20,4
Satisfechos (Muy bien y bien)	79,9
Conformidad total (*)	91,3

(*) 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)	20,4
Conformes (Regular)	12,9
Satisfechos (Muy bien y bien)	66,7
Conformidad total (*)	79,6

(*) 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)	8,5
Conformes (Regular)	14,9
Satisfechos (Muy bien y bien)	76,6
Conformidad total (*)	91,5

(*) 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)	5,3
Conformes (Regular)	16
Satisfechos (Muy bien y bien)	78,7
Conformidad total (*)	94,7

(*) 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)	6,4
Conformes (Regular)	18,3
Satisfechos (Muy bien y bien)	75,3
Conformidad total (*)	93,6

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2021

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 la ludoteca de Patio Sevilla 2021. 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. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	43	4,35	,720
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	43	3,00	1,589
Organización de las aulas	43	3,84	,924
Mobiliario de las aulas	43	3,79	,965
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	43	3,86	,889
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	43	4,05	,925
Material que se utiliza en las clases	43	3,88	1,005
Seguridad en las aulas	43	4,00	,926
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	43	4,26	,790
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	43	4,21	,833
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	43	3,60	1,498
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	43	4,09	1,019
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	42	3,67	1,426
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	43	4,14	1,060
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	43	4,16	,898
Nivel de Calidad General de la ludoteca	43	4,09	,921

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 LUDOTECAS PATIO SEVILLA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021 es de 4,09 sobre 5**, 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 **3,92 sobre 5** lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2021

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 la ludoteca de Cañada 2021. 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. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2021

	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	19	3,95	1,649
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	19	2,68	1,827
Organización de las aulas	18	3,78	1,517
Mobiliario de las aulas	19	4,00	1,563
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	19	3,84	1,642
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	19	3,95	1,545
Material que se utiliza en las clases	20	4,10	1,447
Seguridad en las aulas	19	3,95	1,615
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	20	4,00	1,451
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	20	4,10	1,483
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	20	3,50	1,504
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	20	3,95	1,504
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	20	3,50	1,504
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	20	4,00	1,487
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	20	4,10	1,518
Nivel de Calidad General de la ludoteca	20	4,15	1,531

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 2021 es de 4,15 sobre 5**, 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 **3,82 sobre 5**,

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PINARES 2021

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 la ludoteca Pinares 2021. 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. La escala de medida es del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien).

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PINARES 2021			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	31	4,23	,617
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	31	3,71	1,532
Organización de las aulas	31	3,81	1,046
Mobiliario de las aulas	30	3,77	1,040
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	30	4,17	,834
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	31	4,32	,832
Material que se utiliza en las clases	31	4,13	,922
Seguridad en las aulas	30	4,30	,952
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	31	4,32	,748
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	31	4,42	,720
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	31	4,13	1,204
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	30	4,17	1,020
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	31	3,84	1,214
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	31	4,52	,769
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	31	4,55	,723
Nivel de Calidad General de la ludoteca	30	4,37	,850

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 PINARES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2021 es de 4,37 sobre 5**, 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 **4,15 sobre 5**, 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 Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2021

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LUDOTECAS (DATOS GLOBALES 2021)

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	1	1,1	1,1	1,1
	1,00	68	72,3	73,1	74,2
	2,00	21	22,3	22,6	96,8
	3,00	3	3,2	3,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	20	21,3	21,3	21,3
	PINARES	31	33,0	33,0	54,3
	PATIO SEVILLA	43	45,7	45,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Indíquenos, el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca (NIÑA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	43	45,7	91,5	91,5
	2	4	4,3	8,5	100,0
	Total	47	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	47	50,0		
Total		94	100,0		

Indíquenos, el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca (NIÑO)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	55	58,5	88,7	88,7
	2	6	6,4	9,7	98,4
	3	1	1,1	1,6	100,0
	Total	62	66,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	34,0		
Total		94	100,0		



Edad de sus hijos/as que están en la ludoteca [4 a 6 años]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	84	89,4	89,4	89,4
	Sí seleccionado	10	10,6	10,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Edad de sus hijos/as que están en la ludoteca [7 a 9 años]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	45	47,9	47,9	47,9
	Sí seleccionado	49	52,1	52,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Edad de sus hijos/as que están en la ludoteca [10 a 13 años]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	48,9	48,9	48,9
	Sí seleccionado	48	51,1	51,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	42	44,7	44,7	44,7
	Realizando cursos	16	17,0	17,0	61,7
	Otros	36	38,3	38,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	31	33,0	33,0	33,0
	Realizando cursos	13	13,8	13,8	46,8
	Otros	50	53,2	53,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	64	68,1	68,1	68,1
	NO	1	1,1	1,1	69,1
	A VECES	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	88	93,6	95,7	95,7
	No	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	70	74,5	74,5	74,5
	NO	4	4,3	4,3	78,7
	A VECES	20	21,3	21,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

[Accesibilidad para llegar a la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Regular	10	10,6	10,8	15,1
	Bien	36	38,3	38,7	53,8
	Muy bien	43	45,7	46,2	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		



[Valore el barrio donde está situada la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	31,9	32,3	32,3
	Mal	2	2,1	2,2	34,4
	Regular	10	10,6	10,8	45,2
	Bien	24	25,5	25,8	71,0
	Muy bien	27	28,7	29,0	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

[Organización de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	6	6,4	6,5	10,9
	Regular	22	23,4	23,9	34,8
	Bien	31	33,0	33,7	68,5
	Muy bien	29	30,9	31,5	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

[Mobiliario de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	7	7,4	7,6	12,0
	Regular	22	23,4	23,9	35,9
	Bien	27	28,7	29,3	65,2
	Muy bien	32	34,0	34,8	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		



[Valore la sala de usos múltiples y juego libre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	2	2,1	2,2	6,5
	Regular	24	25,5	26,1	32,6
	Bien	26	27,7	28,3	60,9
	Muy bien	36	38,3	39,1	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

[Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Mal	2	2,1	2,2	5,4
	Regular	22	23,4	23,7	29,0
	Bien	20	21,3	21,5	50,5
	Muy bien	46	48,9	49,5	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

[Material que se utiliza en las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Mal	4	4,3	4,3	7,4
	Regular	24	25,5	25,5	33,0
	Bien	21	22,3	22,3	55,3
	Muy bien	42	44,7	44,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



[Seguridad en las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	5,3	5,4	5,4
	Mal	3	3,2	3,3	8,7
	Regular	13	13,8	14,1	22,8
	Bien	29	30,9	31,5	54,3
	Muy bien	42	44,7	45,7	100,0
	Total	92	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		94	100,0		

[¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Regular	16	17,0	17,0	20,2
	Bien	29	30,9	30,9	51,1
	Muy bien	46	48,9	48,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

[¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Regular	17	18,1	18,1	21,3
	Bien	24	25,5	25,5	46,8
	Muy bien	50	53,2	53,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

[¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	13,8	13,8	13,8
	Mal	7	7,4	7,4	21,3
	Regular	9	9,6	9,6	30,9
	Bien	26	27,7	27,7	58,5
	Muy bien	39	41,5	41,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



[¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,3	4,3	4,3
	Mal	4	4,3	4,3	8,6
	Regular	19	20,2	20,4	29,0
	Bien	19	20,2	20,4	49,5
	Muy bien	47	50,0	50,5	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

[¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	12,8	12,9	12,9
	Mal	7	7,4	7,5	20,4
	Regular	12	12,8	12,9	33,3
	Bien	29	30,9	31,2	64,5
	Muy bien	33	35,1	35,5	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

[¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Mal	5	5,3	5,3	8,5
	Regular	14	14,9	14,9	23,4
	Bien	17	18,1	18,1	41,5
	Muy bien	55	58,5	58,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



[¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Mal	2	2,1	2,1	5,3
	Regular	15	16,0	16,0	21,3
	Bien	20	21,3	21,3	42,6
	Muy bien	54	57,4	57,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

[Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,2	3,2	3,2
	Mal	3	3,2	3,2	6,5
	Regular	17	18,1	18,3	24,7
	Bien	20	21,3	21,5	46,2
	Muy bien	50	53,2	53,8	100,0
	Total	93	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		94	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	59	62,8	62,8	62,8
	NO	2	2,1	2,1	64,9
	A VECES	33	35,1	35,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	61	64,9	64,9	64,9
	NO	3	3,2	3,2	68,1
	A VECES	30	31,9	31,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se niega a ir ¿Por qué?	14	14,9	14,9	14,9
	Se alegra de ir ¿Por qué?	80	85,1	85,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		74	78,7	78,7	78,7
	A la niña no le gusta, al niño sí	1	1,1	1,1	79,8
	Juega con sus amigos de la ludoteca.	2	2,1	2,1	81,9
	Le gusta.	2	2,1	2,1	84,0
	Le parece divertido.	1	1,1	1,1	85,1
	Les gusta.	2	2,1	2,1	87,2
	Lo tiene de costumbre.	1	1,1	1,1	88,3
	No le gusta.	7	7,4	7,4	95,7
	Se lo pasa bien.	1	1,1	1,1	96,8
	Se lo pasan bien.	1	1,1	1,1	97,9
	Son niños, se quejan por todo.	1	1,1	1,1	98,9
	Ven a los educadores y amigos.	1	1,1	1,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	54	57,4	57,4	57,4
	NO	15	16,0	16,0	73,4
	A VECES	25	26,6	26,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	23	24,5	24,5	24,5
	Hija	45	47,9	47,9	72,3
	Ninguno	26	27,7	27,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, a todos	36	38,3	38,3	38,3
	Sí, a casi todos	23	24,5	24,5	62,8
	No, porque ese trabajo sólo es mío	23	24,5	24,5	87,2
	Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir	12	12,8	12,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	56	59,6	59,6	59,6
	Regular	34	36,2	36,2	95,7
	Poco	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	90	95,7	95,7	95,7
	A veces ¿Cuál?	4	4,3	4,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	94	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES)

	2011		2012		2013		2014		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	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	4,57	60	3,65	65	4,15	34	4,32	67	4,64	93	4,23
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	75	4,24	90	4,47	59	3,9	80	4,55	53	4,36	60	3,75	65	4,24	34	3,82	67	4,49	93	3,17
Organización de las aulas	74	4,58	92	4,68	56	4,59	77	4,81	54	4,55	60	4	66	3,77	34	4	67	4,48	92	3,82
Mobiliario de las aulas	74	4,53	92	4,67	56	4,55	80	4,6	54	4,5	57	3,84	66	2,71	33	3,73	67	4,16	92	3,83
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	74	4,47	91	4,33	57	4,54	79	4,77	53	4,37	58	3,65	65	2,81	31	3,81	67	3,79	92	3,96
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	67	4	72	3,54	46	4,04	76	4,62	51	4,21	59	3,28	64	2,48	33	3,3	67	3,64	93	4,12
Material que se utiliza en las clases	75	4,65	91	4,73	57	4,58	78	4,65	53	4,36	58	3,98	65	2,73	34	3,97	67	4,45	94	4,01
Seguridad en las aulas	75	4,64	92	4,8	51	4,57	76	4,75	53	4,56	60	4,51	66	4,01	34	4,35	67	4,46	92	4,09



¿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	4,65	60	4,56	66	4,4	34	4,44	67	4,63	94	4,22
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	74	4,68	92	4,78	59	4,56	71	4,85	52	4,69	59	4,49	64	4,57	34	4,29	66	4,62	94	4,26
¿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	4,36	60	3,13	66	4,03	34	3,97	66	4,26	94	3,76
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	74	4,45	92	4,7	60	4,38	68	4,65	53	4,53	60	4,11	64	4,42	34	4,32	66	4,59	93	4,09
¿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	4,46	60	4,28	66	4,4	33	4,39	67	4,63	93	3,69
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	75	4,44	92	4,71	60	4,5	68	4,66	53	4,56	60	4,18	66	4,5	33	4,48	67	4,63	94	4,23



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



¿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	4,52	60	4,23	66	4,45	34	4,29	67	4,70	94	4,28
Nivel de Calidad General de la ludoteca	75	4,63	91	4,81	58	4,52	72	4,69	54	4,44	60	4,51	65	3,98	34	4,41	67	4,69	93	4,19

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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
2011	INSATISFECHOS	0,00%	1,60%	0,00%	0,00%	0,00%	5,80%	0,00%	0,00%
	CONFORME	3,2%	11,3%	0,0%	4,9%	1,7%	2,9%	3,3%	0,0%
	SATISFECHOS	96,7%	87,1%	100,0%	95,1%	98,3%	91,2%	96,6%	100,0%
	CONF. TOTAL	100%	98,40%	100%	100%	100%	94,10%	100%	100%
2012	INSATISFECHOS	6,7%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	4,0%	12,0%	1,3%	4,0%	8,1%	41,8%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	84,0%	82,6%	98,7%	96,0%	91,9%	55,3%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	88,0%	94,6%	100%	100%	100%	97,1%	100%	100%
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%
	CONF. TOTAL	88,70%	97,70%	100%	100%	94,50%	74,90%	100%	100%
2014	INSATISFECHOS	3,5%	10,2%	1,8%	1,8%	0,0%	4,3%	1,8%	2,0%
	CONFORME	7,0%	22,0%	1,8%	1,8%	7,0%	21,7%	3,5%	3,9%
	SATISFECHOS	89,5%	67,8%	96,4%	96,4%	93,0%	74,0%	94,8%	94,1%
	CONF. TOTAL	96,5%	89,8%	98,2%	98,2%	100%	95,7%	98,2%	98,0%
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%
	CONF. TOTAL	100%	96,30%	96,30%	96,30%	94,30%	91,20%	94,30%	96,20%
2017	INSATISFECHOS	11,70%	11,70%	3,3%	14%	20,70%	27,10%	8,60%	1,70%
	CONFORME	28,30%	26,70%	31,7%	19,30%	17,20%	27,10%	20,70%	1,70%
	SATISFECHOS	60,60%	61,70%	65,00%	66,60%	62,10%	45,70%	71%	96,70%
	CONF. TOTAL	88,30%	88,30%	96,70%	85,90%	82,80%	67,40%	79,30%	98,30%



2018	INSATISFECHOS	7,70%	6,20%	18,20%	44%	44,60%	57,80%	47,70%	9,10%
	CONFORME	10,80%	13,80%	12,10%	24,20%	23,10%	15,60%	26,20%	10,60%
	SATISFECHOS	81,50%	80,00%	69,70%	31,80%	32,30%	26,60%	26%	80,30%
	CONF. TOTAL	92,30%	93,80%	81,80%	56,00%	55,40%	42,20%	52,40%	90,90%
2019	INSATISFECHOS	8,80%	14,70%	8,80%	15,20%	16,10%	36,40%	11,80%	5,90%
	CONFORME	8,80%	26,50%	14,70%	24,20%	12,90%	15,20%	17,60%	8,80%
	SATISFECHOS	82,40%	58,80%	76,50%	60,60%	71,00%	48,40%	70,60%	85,30%
	CONF. TOTAL	91,20%	85,30%	91,20%	84,80%	83,90%	63,60%	88,20%	94,10%
2020	INSATISFECHOS	0,00%	0,00%	1,50%	9,00%	19,40%	19,40%	1,50%	1,50%
	CONFORME	3,00%	9,00%	9,00%	7,50%	6,00%	17,90%	7,50%	7,50%
	SATISFECHOS	97,00%	91,00%	89,50%	83,50%	74,60%	62,70%	91,00%	91,00%
	CONF. TOTAL	100,00%	100,00%	98,50%	91,00%	80,60%	80,60%	98,50%	98,50%
2021	INSATISFECHOS	4,30%	34,50%	10,80%	11,90%	6,50%	5,40%	7,50%	8,70%
	CONFORME	10,80%	10,80%	23,90%	23,90%	26,10%	23,70%	25,50%	14,10%
	SATISFECHOS	84,90%	54,70%	65,30%	64,20%	67,40%	70,90%	67,00%	77,20%
	CONF. TOTAL	95,70%	65,50%	89,20%	88,10%	93,50%	94,60%	92,50%	91,30%

		¿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
2011	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%		19,0%		0,0%	1,6%	0,0%
	CONFORME	0,0%	1,6%		20,6%		8,1%	8,2%	1,7%
	SATISFECHOS	100,0%	98,4%		60,3%		91,9%	90,2%	98,3%
	CONF. TOTAL	100%	100%		80,9%		100%	98,4%	100%
2012	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%		0,0%		0,0%	1,3%	0,0%
	CONFORME	1,3%	1,4%		5,4%		2,6%	5,3%	0,0%
	SATISFECHOS	98,7%	98,6%		94,6%		97,4%	93,3%	100,0%
	CONF. TOTAL	100%	100%		100%		100%	98,6%	100%
2013	INSATISFECHOS	0,0%	1,1%		1,1%		1,1%	1,1%	0,0%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



	CONFORME	0,0%	5,4%		3,3%		3,3%	3,3%	0,0%
	SATISFECHOS	100%	93,5%		95,7%		95,7%	95,6%	100%
	CONF. TOTAL	100%	98,9%		99,0%		99,0%	98,9%	100%
2014	INSATISFECHOS	1,8%	6,8%	6,8%	1,7%	3,4%	1,7%	3,4%	0,0%
	CONFORME	0,0%	0,0%	15,3%	10,0%	17,2%	6,7%	5,1%	1,7%
	SATISFECHOS	98,2%	93,2%	77,9%	88,3%	79,3%	91,7%	91,5%	98,2%
	CONF. TOTAL	98,2%	93,2%	93,2%	98,3%	96,5%	98,4%	96,6%	99,9%
2016	INSATISFECHOS	1,9%	0,0%	5,7%	0,0%	3,7%	1,9%	1,9%	1,9%
	CONFORME	7,4%	7,7%	13,2%	11,3%	11,1%	9,4%	11,1%	13,0%
	SATISFECHOS	90,7%	92,3%	81,2%	88,7%	85,2%	88,7%	87,0%	85,2%
	CONF. TOTAL	98,1%	100%	94,4%	100%	96,3%	98,1%	98,1%	98,2%
2017	INSATISFECHOS	1,7%	3,4%	33,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORME	5,0%	1,7%	23,3%	13,3%	11,7%	13,3%	13,3%	5,0%
	SATISFECHOS	93,3%	94,9%	43,4%	85,0%	88,3%	86,7%	86,7%	95,0%
	CONF. TOTAL	98,3%	96,6%	66,7%	98,3%	100%	100%	100%	100%
2018	INSATISFECHOS	4,5%	1,6%	9,1%	1,6%	1,5%	1,5%	3,0%	7,7%
	CONFORME	9,1%	9,4%	15,2%	7,8%	9,1%	3,0%	3,0%	18,5%
	SATISFECHOS	86,4%	89,1%	75,8%	90,6%	89,4%	95,5%	94,0%	73,9%
	CONF. TOTAL	95,50%	98,50%	91,00%	98,40%	98,50%	98,50%	97,00%	92,40%
2019	INSATISFECHOS	5,90%	8,80%	14,70%	8,80%	6,10%	0,00%	5,90%	2,90%
	CONFORME	8,80%	5,90%	11,80%	5,90%	9,10%	6,10%	8,80%	11,80%
	SATISFECHOS	85,30%	85,30%	73,50%	85,30%	84,80%	93,90%	85,30%	85,30%
	CONF. TOTAL	94,10%	91,20%	85,30%	91,20%	93,90%	100,00%	94,10%	97,10%
2020	INSATISFECHOS	0,00%	1,50%	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	CONFORME	4,50%	1,50%	12,10%	12,10%	3,00%	4,50%	1,50%	1,50%
	SATISFECHOS	95,60%	97,00%	81,90%	81,90%	97,00%	95,50%	98,50%	98,50%
	CONF. TOTAL	100,10%	98,50%	94,00%	94,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2021	INSATISFECHOS	3,20%	3,20%	21,20%	8,60%	20,40%	8,50%	5,30%	6,40%
	CONFORME	17,00%	18,10%	9,60%	20,40%	12,90%	14,90%	16,00%	18,30%
	SATISFECHOS	79,80%	78,70%	69,20%	71,00%	66,70%	76,60%	78,70%	75,30%
	CONF. TOTAL	96,80%	96,80%	78,80%	91,40%	79,60%	91,50%	94,70%	93,60%