

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
LUDOTECAS 2025**
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Ludotecas
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Ludotecas (2025).
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2025.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en las Ludotecas (2025).
- Anexo II. Tabla Comparativa Interanual 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública 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 Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LUDOTECAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025** 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 Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 y Salud Pública, 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 2025 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 2025**, pertenecientes a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se dan en las ludotecas, Cañada, Pinares y Patio Sevilla 2025.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/ as de las ludotecas 2025.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2025.

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 2025.

La recogida de la muestra se ha realizado a través de encuestas personalizadas, in situ, por los/ as encuestadores/ as para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha 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 Cañada, Pinares y Patio Sevilla 2025.
- 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 2025. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2026
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2026

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en las diferentes Ludotecas.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **40 encuestas**.

El test de fiabilidad está en **0,95**, 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

Consistirán en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a/ ciudadano/ a sobre las ludotecas. Para ello utilizaremos un cuestionario, 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 2025 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 ha elaborado un modelo de cuestionario: 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 encuestadores/ as. 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:

 <p>CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA</p>	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

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 de 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 difundirán 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 y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han 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.

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2025 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2025**, pertenecientes a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública, 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 2025.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Patio Sevilla 2025.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Cañada 2025.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Pinares 2025.

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 2025**, 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/ 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 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) 2025

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 2025. 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 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	40	3,95	1,260
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	40	3,65	1,511
Organización de las aulas	40	4,33	0,997
Mobiliario de las aulas	40	4,05	1,176
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	39	3,92	1,528
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	39	2,74	1,743
Material que se utiliza en las clases	39	4,13	1,128
Seguridad en las aulas	38	4,39	0,887
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	40	4,60	0,778
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	39	4,85	0,366
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	39	3,74	1,551
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	40	4,55	0,749
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	40	4,08	1,248
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	40	4,63	0,628
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	40	4,70	0,648
Nivel de Calidad General de la ludoteca	40	4,48	0,679

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 2025 es de 4,48 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 **4,15 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 (DATOS GLOBALES) 2025

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 2025, que son:

- **Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	12,5%
Conformes (Regular)	20%
Satisfechos (Muy bien y bien)	67,5%
Conformidad total (*)	87,5%

(*) 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)	25%
Conformes (Regular)	7,5%
Satisfechos (Muy bien y bien)	67,5%
Conformidad total (*)	75%

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

▪ **Organización de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	5%
Conformes (Regular)	15%
Satisfechos (Muy bien y bien)	80%
Conformidad total (*)	95%

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

▪ **Mobiliario de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	10%
Conformes (Regular)	20%
Satisfechos (Muy bien y bien)	70%
Conformidad total (*)	90%

(*) 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)	25,6%
Conformes (Regular)	2,6%
Satisfechos (Muy bien y bien)	71,8%
Conformidad total (*)	74,4%

(*) 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)	48,7%
Conformes (Regular)	12,8%
Satisfechos (Muy bien y bien)	38,5%
Conformidad total (*)	51,3%

(*) 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)	12,9%
Conformes (Regular)	10,3%
Satisfechos (Muy bien y bien)	76,8%
Conformidad total (*)	87,1%

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



▪ **Seguridad en las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	2,6%
Conformes (Regular)	10,6%
Satisfechos (Muy bien y bien)	86,8%
Conformidad total (*)	97,4%

(*) 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)	5%
Conformes (Regular)	2,5%
Satisfechos (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad total (*)	95%

(*) 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)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
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)	25,7%
Conformes (Regular)	10,3%
Satisfechos (Muy bien y bien)	64%
Conformidad total (*)	74,3%

(*) 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)	2,5%
Conformes (Regular)	7,5%
Satisfechos (Muy bien y bien)	90%
Conformidad total (*)	97,5%

(*) 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)	10%
Conformes (Regular)	20%
Satisfechos (Muy bien y bien)	70%
Conformidad total (*)	90%

(*) 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)	0%
Conformes (Regular)	7,5%
Satisfechos (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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)	0%
Conformes (Regular)	10%
Satisfechos (Muy bien y bien)	90%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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)	0%
Conformes (Regular)	10%
Satisfechos (Muy bien y bien)	90%
Conformidad total (*)	100%

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



ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2025

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 2025. 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 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	4	4,25	,957
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	4	4,50	,577
Organización de las aulas	4	5,00	,000
Mobiliario de las aulas	4	5,00	,000
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	4	5,00	,000
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	4	4,75	,500
Material que se utiliza en las clases	4	5,00	,000
Seguridad en las aulas	4	5,00	,000
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	4	5,00	,000
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	4	4,75	,500
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	3	5,00	,000
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	4	5,00	,000
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	4	4,75	,500
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	4	5,00	,000
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	4	5,00	,000
Nivel de Calidad General de la ludoteca	4	5,00	,000

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 2025 es de 5 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un máximo 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 **4,90 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 2025

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 2025. 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 CAÑADA 2025

	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	12	4,00	1,348
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	12	3,42	1,676
Organización de las aulas	12	4,83	0,389
Mobiliario de las aulas	12	4,58	0,669
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	12	4,67	0,492
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	12	2,08	1,443
Material que se utiliza en las clases	12	4,17	0,937
Seguridad en las aulas	12	4,50	0,674
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	12	4,25	0,965
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	12	5,00	0,000
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	12	3,33	1,670
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	12	4,50	1,000
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	12	4,42	0,900
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	12	4,58	0,669
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	12	4,92	0,289
Nivel de Calidad General de la ludoteca	12	4,58	0,515

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 2025 es de 4,58 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un buen 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 **4,22 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 2025

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 2025. 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 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	24	3,88	1,296
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	24	3,63	1,527
Organización de las aulas	24	3,96	1,122
Mobiliario de las aulas	24	3,63	1,279
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	23	3,35	1,748
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	23	2,74	1,789
Material que se utiliza en las clases	23	3,96	1,261
Seguridad en las aulas	22	4,23	1,020
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	24	4,71	0,690
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	23	4,78	0,422
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	24	3,79	1,532
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	24	4,50	0,659
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	24	3,79	1,414
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	24	4,58	0,654
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	24	4,54	0,779
Nivel de Calidad General de la ludoteca	24	4,33	0,761

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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 2025 es de 4,33 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 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2025 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLAS DE FRECUENCIAS DEL SERVICIO DE LUDOTECAS (DATOS GLOBALES 2025)

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	12	30,0	30,0	30,0
	PINARES	24	60,0	60,0	90,0
	PATIO SEVILLA	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	19	47,5	47,5	47,5
	2,00	13	32,5	32,5	80,0
	3,00	3	7,5	7,5	87,5
	4,00	1	2,5	2,5	90,0
	5,00	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	19	47,5	79,2	79,2
	2	4	10,0	16,6	95,8
	3	1	2,5	4,2	100,0
	Total	24	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	40,0		
Total		40	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	13	32,5	50,0	50,0
	2	8	20,0	30,8	80,8
	3	1	2,5	3,8	84,6
	4	4	10,0	15,4	100,0
	Total	26	65,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	35,0		
Total		40	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	33	82,5	82,5	82,5
	Sí	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	57,5	57,5	57,5
	Sí	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	13	32,5	32,5	32,5
	Sí	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	12	30,0	30,0	30,0
	Realizando cursos	6	15,0	15,0	45,0
	Otros	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	13	32,5	34,2	34,2
	Realizando cursos	1	2,5	2,6	36,8
	Otros	24	60,0	63,2	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	31	77,5	77,5	77,5
	NO	2	5,0	5,0	82,5
	A VECES	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	31	77,5	77,5	77,5
	No	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	33	82,5	82,5	82,5
	NO	1	2,5	2,5	85,0
	A VECES	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	7,5	7,5	7,5
	Mal	2	5,0	5,0	12,5
	Regular	8	20,0	20,0	32,5
	Bien	8	20,0	20,0	52,5
	Muy bien	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	17,5	17,5	17,5
	Mal	3	7,5	7,5	25,0
	Regular	3	7,5	7,5	32,5
	Bien	11	27,5	27,5	60,0
	Muy bien	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,5	2,5
	Mal	1	2,5	2,5	5,0
	Regular	6	15,0	15,0	20,0
	Bien	8	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,0	5,0	5,0
	Mal	2	5,0	5,0	10,0
	Regular	8	20,0	20,0	30,0
	Bien	8	20,0	20,0	50,0
	Muy bien	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	12,5	12,8	12,8
	Mal	5	12,5	12,8	25,6
	Regular	1	2,5	2,6	28,2
	Bien	5	12,5	12,8	41,0
	Muy bien	23	57,5	59,0	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	17	42,5	43,6	43,6
	Mal	2	5,0	5,1	48,7
	Regular	5	12,5	12,8	61,5
	Bien	4	10,0	10,3	71,8
	Muy bien	11	27,5	28,2	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		



Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,6	2,6
	Mal	4	10,0	10,3	12,9
	Regular	4	10,0	10,3	23,2
	Bien	10	25,0	25,5	48,7
	Muy bien	20	50,0	51,3	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,6	2,6
	Regular	4	10,0	10,6	13,2
	Bien	11	27,5	28,9	42,1
	Muy bien	22	55,0	57,9	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	1	2,5	2,5	7,5
	Bien	8	20,0	20,0	27,5
	Muy bien	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	15,0	15,4	15,4
	Muy bien	33	82,5	84,6	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	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	15,0	15,4	15,4
	Mal	4	10,0	10,3	25,7
	Regular	4	10,0	10,3	36,0
	Bien	5	12,5	12,7	48,7
	Muy bien	20	50,0	51,3	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	3	7,5	7,5	10,0
	Bien	9	22,5	22,5	32,5
	Muy bien	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	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	Muy mal	3	7,5	7,5	7,5
	Mal	1	2,5	2,5	10,0
	Regular	8	20,0	20,0	30,0
	Bien	6	15,0	15,0	45,0
	Muy bien	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	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	7,5	7,5	7,5
	Bien	9	22,5	22,5	30,0
	Muy bien	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	10,0	10,0	10,0
	Bien	4	10,0	10,0	20,0
	Muy bien	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	10,0	10,0	10,0
	Bien	13	32,5	32,5	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	30	75,0	75,0	75,0
	NO	3	7,5	7,5	82,5
	A VECES	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Su hijo/a lleva a casa los trabajos que ha realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	35	87,5	87,5	87,5
	NO	1	2,5	2,5	90,0
	A VECES	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Su hijo/a 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?	2	5,0	5,0	5,0
	Se alegra de ir ¿Por qué?	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Comentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9	22,5	22,5	22,5
Es divertido	1	2,5	2,5	25,0
Le encanta estar con los profesores	1	2,5	2,5	27,5
Le gusta estar con sus amigos y se divierte bastante	1	2,5	2,5	30,0
Le gusta estudiar	2	5,0	5,0	35,0
Le gusta jugar con los amigos	2	5,0	5,0	40,0
Le gusta mucho	3	7,5	7,5	47,5
Lo necesita	1	2,5	2,5	50,0
Para estudiar y aprender.	1	2,5	2,5	52,5
Por los trabajos que hacen	1	2,5	2,5	55,0
Porque aprende y hace sus tareas.	1	2,5	2,5	57,5
Porque encontré maestros maravillosos y niños comprensivos	1	2,5	2,5	60,0
Porque hace amigos y se lo pasa bien.	1	2,5	2,5	62,5
Porque hace las tareas y esta con los compañeros	1	2,5	2,5	65,0
Porque realiza actividades con sus compañeros.	2	5,0	5,0	70,0
Porque se divierte.	4	10,0	10,0	80,0
Se divierten y aprenden	1	2,5	2,5	82,5
Se encuentra bien y le gusta.	1	2,5	2,5	85,0
Se entretienen.	1	2,5	2,5	87,5
Se lo pasa bien con los compañeros.	3	7,5	7,5	95,0
Son todos muy buenos con ellos	1	2,5	2,5	97,5
Tiene interés en aprender.	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	14	35,0	35,0	35,0
	NO	9	22,5	22,5	57,5
	A VECES	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	16	40,0	40,0	40,0
	Hija	15	37,5	37,5	77,5
	Ninguno	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	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	32	80,0	80,0	80,0
	SÍ, a casi todos	6	15,0	15,0	95,0
	No, porque ese trabajo sólo es mío	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	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	27	67,5	67,5	67,5
	Regular	12	30,0	30,0	97,5
	Poco	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	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	SÍ, ¿Cuál?	3	7,5	7,5	7,5
	NO	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Comentario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	37	92,5	92,5	92,5
Con un menor del barrio.	1	2,5	2,5	95,0
Problemas con un niño del barrio	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

	2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	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	52	4,57	60	3,65	65	4,15	34	4,32	67	4,64	93	4,23	81	4,27	80	4,86	45	4,47	40	3,95
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	53	4,36	60	3,75	65	4,24	34	3,82	67	4,49	93	3,17	81	4,23	80	4,84	45	4,36	40	3,65
Organización de las aulas	54	4,55	60	4	66	3,77	34	4	67	4,48	92	3,82	81	4,12	80	4,88	41	4,63	40	4,33
Mobiliario de las aulas	54	4,5	57	3,84	66	2,71	33	3,73	67	4,16	92	3,83	81	4,15	80	4,89	37	4,59	40	4,05
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	53	4,37	58	3,65	65	2,81	31	3,81	67	3,79	92	3,96	81	4,09	80	4,90	36	4,78	39	3,92
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	51	4,21	59	3,28	64	2,48	33	3,3	67	3,64	93	4,12	81	4,10	80	4,89	25	4,04	39	2,74
Material que se utiliza en las clases	53	4,36	58	3,98	65	2,73	34	3,97	67	4,45	94	4,01	81	4,14	80	4,89	41	4,76	39	4,13
Seguridad en las aulas	53	4,56	60	4,51	66	4,01	34	4,35	67	4,46	92	4,09	81	4,10	79	4,91	43	4,70	38	4,39



¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	54	4,65	60	4,56	66	4,4	34	4,44	67	4,63	94	4,22	81	4,11	80	4,94	45	4,80	40	4,60
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	52	4,69	59	4,49	64	4,57	34	4,29	66	4,62	94	4,26	81	4,16	80	4,93	44	4,84	39	4,85
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	53	4,36	60	3,13	66	4,03	34	3,97	66	4,26	94	3,76	81	2,98	80	4,56	45	4,24	39	3,74
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	53	4,53	60	4,11	64	4,42	34	4,32	66	4,59	93	4,09	81	3,84	80	4,90	45	4,67	40	4,55
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	54	4,46	60	4,28	66	4,4	33	4,39	67	4,63	93	3,69	81	2,96	80	4,69	45	4,11	40	4,08
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	53	4,56	60	4,18	66	4,5	33	4,48	67	4,63	94	4,23	81	4,06	80	4,91	45	4,76	40	4,63



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



¿Ha notado Ud. mejora en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	54	4,52	60	4,23	66	4,45	34	4,29	67	4,70	94	4,28	80	3,85	80	4,90	45	4,67	40	4,70
Nivel de Calidad General de la ludoteca	54	4,44	60	4,51	65	3,98	34	4,41	67	4,69	93	4,19	81	3,91	80	4,90	45	4,73	40	4,48

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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

VALORACIÓN		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
2016	INSATISFECHOS	0,0%	3,8%	3,7%	3,7%	5,7%	7,8%	5,7%	3,8%
	CONFORMES	13,5%	15,1%	9,3%	11,1%	13,2%	15,7%	15,1%	9,4%
	SATISFECHOS	86,6%	81,2%	87,0%	85,2%	81,1%	75,5%	79,2%	86,8%
	CONF. TOTAL	100,0%	96,3%	96,3%	96,3%	94,3%	91,2%	94,3%	96,2%
2017	INSATISFECHOS	11,7%	11,7%	3,3%	14,0%	20,7%	27,1%	8,6%	1,7%
	CONFORMES	28,3%	26,7%	31,7%	19,3%	17,2%	27,1%	20,7%	1,7%
	SATISFECHOS	60,6%	61,7%	65,0%	66,6%	62,1%	45,7%	70,7%	96,7%
	CONF. TOTAL	88,3%	88,3%	96,7%	85,9%	82,8%	67,4%	79,3%	98,3%
2018	INSATISFECHOS	7,7%	6,2%	18,2%	43,9%	44,6%	57,8%	47,7%	9,1%
	CONFORMES	10,8%	13,8%	12,1%	24,2%	23,1%	15,6%	26,2%	10,6%
	SATISFECHOS	81,5%	80,0%	69,7%	31,8%	32,3%	26,6%	26,2%	80,3%
	CONF. TOTAL	92,3%	93,8%	81,8%	56,0%	55,4%	42,2%	52,4%	90,9%
2019	INSATISFECHOS	8,8%	14,7%	8,8%	15,2%	16,1%	36,4%	11,8%	5,9%
	CONFORMES	8,8%	26,5%	14,7%	24,2%	12,9%	15,2%	17,6%	8,8%
	SATISFECHOS	82,4%	58,8%	76,5%	60,6%	71,0%	48,4%	70,6%	85,3%
	CONF. TOTAL	91,2%	85,3%	91,2%	84,8%	83,9%	63,6%	88,2%	94,1%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	1,5%	9,0%	19,4%	19,4%	1,5%	1,5%
	CONFORMES	3,0%	9,0%	9,0%	7,5%	6,0%	17,9%	7,5%	7,5%
	SATISFECHOS	97,0%	91,0%	89,5%	83,5%	74,6%	62,7%	91,0%	91,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	98,5%	91,0%	80,6%	80,6%	98,5%	98,5%
2021	INSATISFECHOS	4,3%	34,5%	10,8%	11,9%	6,5%	5,4%	7,5%	8,7%
	CONFORMES	10,8%	10,8%	23,9%	23,9%	26,1%	23,7%	25,5%	14,1%
	SATISFECHOS	84,9%	54,7%	65,3%	64,2%	67,4%	70,9%	67,0%	77,2%
	CONF. TOTAL	95,7%	65,5%	89,2%	88,1%	93,5%	94,6%	92,5%	91,3%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	1,2%	0,0%
	CONFORMES	19,8%	21,0%	18,5%	17,3%	25,9%	22,2%	16,0%	21,0%
	SATISFECHOS	80,2%	77,8%	81,5%	82,7%	74,1%	75,3%	82,8%	79,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	98,8%	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%	98,8%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	4,4%	6,6%	4,8%	5,4%	2,8%	16,0%	2,4%	4,6%
	CONFORMES	15,6%	11,2%	4,9%	2,7%	2,8%	8,0%	2,4%	2,3%
	SATISFECHOS	80,0%	82,2%	90,3%	91,9%	94,4%	76,0%	95,2%	93,1%
	CONF. TOTAL	95,6%	93,4%	95,2%	94,6%	97,2%	84,0%	97,6%	95,4%
2025	INSATISFECHOS	12,5%	25,0%	5,0%	10,0%	25,6%	48,7%	12,9%	2,6%
	CONFORMES	20,0%	7,5%	15,0%	20,0%	2,6%	12,8%	10,3%	10,6%
	SATISFECHOS	67,5%	67,5%	80,0%	70,0%	71,8%	38,5%	76,8%	86,8%
	CONF. TOTAL	87,5%	75,0%	95,0%	90,0%	74,4%	51,3%	87,1%	97,4%

VALORACIÓN		¿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
2016	INSATISFECHOS	1,9%	0,0%	5,7%	0,0%	3,7%	1,9%	1,9%	1,9%
	CONFORMES	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%	100,0%	94,4%	100,0%	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%
	CONFORMES	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2018	INSATISFECHOS	4,5%	1,6%	9,1%	1,6%	1,5%	1,5%	3,0%	7,7%
	CONFORMES	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	95,5%	98,5%	91,0%	98,4%	98,5%	98,5%	97,0%	92,4%
2019	INSATISFECHOS	5,9%	8,8%	14,7%	8,8%	6,1%	0,0%	5,9%	2,9%
	CONFORMES	8,8%	5,9%	11,8%	5,9%	9,1%	6,1%	8,8%	11,8%
	SATISFECHOS	85,3%	85,3%	73,5%	85,3%	84,8%	93,9%	85,3%	85,3%
	CONF. TOTAL	94,1%	91,2%	85,3%	91,2%	93,9%	100,0%	94,1%	97,1%
2020	INSATISFECHOS	0,0%	1,5%	6,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	4,5%	1,5%	12,1%	12,1%	3,0%	4,5%	1,5%	1,5%
	SATISFECHOS	95,6%	97,0%	81,9%	81,9%	97,0%	95,5%	98,5%	98,5%
	CONF. TOTAL	100,1%	98,5%	94,0%	94,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2021	INSATISFECHOS	3,2%	3,2%	21,2%	8,6%	20,4%	8,5%	5,3%	6,4%
	CONFORMES	17,0%	18,1%	9,6%	20,4%	12,9%	14,9%	16,0%	18,3%
	SATISFECHOS	79,8%	78,7%	69,2%	71,0%	66,7%	76,6%	78,7%	75,3%
	CONF. TOTAL	96,8%	96,8%	78,8%	91,4%	79,6%	91,5%	94,7%	93,6%
2022	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	30,9%	1,2%	32,1%	0,0%	2,5%	0,0%
	CONFORMES	18,5%	17,3%	46,9%	38,3%	45,7%	27,2%	26,3%	19,8%
	SATISFECHOS	81,5%	82,7%	22,2%	60,5%	22,2%	72,8%	71,2%	80,2%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	69,1%	98,8%	67,9%	100,0%	97,5%	100,0%
2023	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	0,0%	8,8%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	100,0%	91,2%	100,0%	98,7%	100,0%	100,0%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	INSATISFECHOS	2,2%	2,3%	4,4%	2,2%	6,6%	2,2%	2,2%	2,2%
	CONFORMES	4,4%	2,3%	15,6%	4,4%	20,1%	0,0%	6,7%	0,0%
	SATISFECHOS	93,4%	95,4%	80,0%	93,4%	73,3%	97,8%	91,1%	97,8%
	CONF. TOTAL	97,8%	97,7%	95,6%	97,8%	93,4%	97,8%	97,8%	97,8%
2025	INSATISFECHOS	5,0%	0,0%	25,7%	2,5%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	2,5%	0,0%	10,3%	7,5%	20,0%	7,5%	10,0%	10,0%
	SATISFECHOS	92,5%	100,0%	64,0%	90,0%	70,0%	92,5%	90,0%	90,0%
	CONF. TOTAL	95,0%	100,0%	74,3%	97,5%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos