

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
LUDOTECA DE CAÑADA 2021
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

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.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio: **LUDOTECA DE CAÑADA 2021** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 20 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio LUDOTECA CAÑADA 2021** con un valor de **4,15** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	19	3,95
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	19	2,68
Organización de las aulas	18	3,78
Mobiliario de las aulas	19	4,00
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	19	3,84
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	19	3,95
Material que se utiliza en las clases	20	4,10
Seguridad en las aulas	19	3,95
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	20	4,00
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	20	4,10
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	20	3,50
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	20	3,95
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	20	3,50
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	20	4,00
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	20	4,10
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	20	4,15

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	21,1%	5,3%	73,6%	78,9%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	52,7%	10,5%	36,8%	47,3%
Organización de las aulas	22,3%	5,6%	72,1%	77,7%
Mobiliario de las aulas	21,1%	5,3%	73,6%	78,9%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	21,1%	10,5%	68,4%	78,9%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	21,1%	5,3%	73,6%	78,9%
Material que se utiliza en las clases	15%	5%	80%	85%
Seguridad en las aulas	21,1%	0%	78,9%	78,9%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	15%	10%	75%	85%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	15%	10%	75%	85%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	25%	10%	65%	75%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	20%	5%	75%	80%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	25%	10%	65%	75%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	20%	0%	75%	75%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	20%	0%	75%	75%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	20%	0%	80%	80%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ,00	1	5,0	5,0	5,0
1,00	15	75,0	75,0	80,0
2,00	3	15,0	15,0	95,0
3,00	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CAÑADA	20	100,0	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	7	35,0	87,5	87,5
2	1	5,0	12,5	100,0
Total	8	40,0	100,0	
Perdidos Sistema	12	60,0		
Total	20	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	14	70,0	93,3	93,3
2	1	5,0	6,7	100,0
Total	15	75,0	100,0	
Perdidos Sistema	5	25,0		
Total	20	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	17	85,0	85,0	85,0
Sí seleccionado	3	15,0	15,0	100,0



Total	20	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	12	60,0	60,0	60,0
Sí seleccionado	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	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	7	35,0	35,0	35,0
Sí seleccionado	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Trabajando	6	30,0	30,0	30,0
Realizando cursos	2	10,0	10,0	40,0
Otros	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Trabajando	6	30,0	30,0	30,0
Realizando cursos	2	10,0	10,0	40,0
Otros	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	16	80,0	80,0	80,0
A VECES	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	18	90,0	94,7	94,7
	No	1	5,0	5,3	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	15	75,0	75,0	75,0
	NO	2	10,0	10,0	85,0
	A VECES	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Accesibilidad para llegar a la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	20,0	21,1	21,1
	Regular	1	5,0	5,3	26,3
	Bien	2	10,0	10,5	36,8
	Muy bien	12	60,0	63,2	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

[Valore el barrio donde está situada la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	45,0	47,4	47,4
	Mal	1	5,0	5,3	52,6
	Regular	2	10,0	10,5	63,2
	Bien	1	5,0	5,3	68,4
	Muy bien	6	30,0	31,6	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		



[Organización de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	16,7	16,7
	Mal	1	5,0	5,6	22,2
	Regular	1	5,0	5,6	27,8
	Bien	5	25,0	27,8	55,6
	Muy bien	8	40,0	44,4	100,0
	Total	18	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	10,0		
Total		20	100,0		

[Mobiliario de las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,8	15,8
	Mal	1	5,0	5,3	21,1
	Regular	1	5,0	5,3	26,3
	Bien	2	10,0	10,5	36,8
	Muy bien	12	60,0	63,2	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

[Valore la sala de usos múltiples y juego libre]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	20,0	21,1	21,1
	Regular	2	10,0	10,5	31,6
	Bien	2	10,0	10,5	42,1
	Muy bien	11	55,0	57,9	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,8	15,8
	Mal	1	5,0	5,3	21,1
	Regular	1	5,0	5,3	26,3
	Bien	3	15,0	15,8	42,1
	Muy bien	11	55,0	57,9	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	100,0		

[Material que se utiliza en las clases]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	1	5,0	5,0	20,0
	Bien	4	20,0	20,0	40,0
	Muy bien	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Seguridad en las aulas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	20,0	21,1	21,1
	Bien	4	20,0	21,1	42,1
	Muy bien	11	55,0	57,9	100,0
	Total	19	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,0		
Total		20	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	15,0	15,0	15,0
	Regular	2	10,0	10,0	25,0
	Bien	4	20,0	20,0	45,0
	Muy bien	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	2	10,0	10,0	25,0
	Bien	2	10,0	10,0	35,0
	Muy bien	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	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	4	20,0	20,0	20,0
	Mal	1	5,0	5,0	25,0
	Regular	2	10,0	10,0	35,0
	Bien	7	35,0	35,0	70,0
	Muy bien	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	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	3	15,0	15,0	15,0
	Mal	1	5,0	5,0	20,0
	Regular	1	5,0	5,0	25,0
	Bien	4	20,0	20,0	45,0
	Muy bien	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	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	4	20,0	20,0	20,0
	Mal	1	5,0	5,0	25,0
	Regular	2	10,0	10,0	35,0
	Bien	7	35,0	35,0	70,0
	Muy bien	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	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	15,0	15,0	15,0
	Mal	1	5,0	5,0	20,0
	Bien	5	25,0	25,0	45,0
	Muy bien	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	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	15,0	15,0	15,0
	Mal	1	5,0	5,0	20,0
	Bien	3	15,0	15,0	35,0
	Muy bien	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

[Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	15,0	15,0	15,0
	Mal	1	5,0	5,0	20,0
	Bien	2	10,0	10,0	30,0
	Muy bien	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	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	15	75,0	75,0	75,0
	A VECES	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	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	13	65,0	65,0	65,0
	NO	2	10,0	10,0	75,0
	A VECES	5	25,0	25,0	100,0



Total	20	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?	4	20,0	20,0	20,0
Se alegra de ir ¿Por qué?	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	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 No le gusta.	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SÍ	11	55,0	55,0	55,0
NO	6	30,0	30,0	85,0
A VECES	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hijo	6	30,0	30,0	30,0
Hija	8	40,0	40,0	70,0
Ninguno	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	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	5	25,0	25,0	25,0
Sí, a casi todos	7	35,0	35,0	60,0
No, porque ese trabajo sólo es mío	6	30,0	30,0	90,0
Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir	2	10,0	10,0	100,0



Total	20	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	14	70,0	70,0	70,0
	Regular	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	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	20	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	20	100,0

PROPUESTAS DE MEJORAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		19	95,0	95,0	95,0
	Tirlo todo y empezar de nuevo.	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	