

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:
LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 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: **LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 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:** 94 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 LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2021** con un valor de **4,19** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	93	4,23
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	93	3,17
Organización de las aulas	92	3,82
Mobiliario de las aulas	92	3,83
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	92	3,96
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	93	4,12
Material que se utiliza en las clases	94	4,01
Seguridad en las aulas	92	4,09
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	94	4,22
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	94	4,26
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	94	3,76
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	93	4,09
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	93	3,69
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	94	4,23
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	94	4,28
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	93	4,19

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	4,3%	10,8%	84,9%	95,7%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	34,5%	10,8%	54,7%	65,5%
Organización de las aulas	10,9%	23,9%	65,2%	89,1%
Mobiliario de las aulas	11,9%	23,9%	64,2%	88%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	6,5%	26,1%	67,4%	93,5%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	5,4%	23,7%	70,9%	94,7%
Material que se utiliza en las clases	7,5%	25,5%	67%	92,5%
Seguridad en las aulas	8,7%	14,1%	77,2%	91,3%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	3,2%	17%	79,8%	96,8%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	3,2%	18,1%	78,7%	96,8%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	21,2%	9,6%	69,2%	78,8%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	8,7%	20,4%	79,9%	91,3%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	20,4%	12,9%	66,7%	79,6%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	8,5%	14,9%	76,6%	91,5%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	5,3%	16%	78,7%	94,7%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	6,4%	18,3%	75,3%	93,6%

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	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



PROPUESTAS DE MEJORAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	93	98,9	98,9	98,9
Tirarlo todo y empezar de nuevo.	1	1,1	1,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	