

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 2023**

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de las Ludotecas
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de las Ludotecas (2023).
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2023.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en las Ludotecas (2023).
- 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 2023** 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 2023 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 2023**, 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 2023.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/as de las ludotecas 2023.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2023.

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 2023.

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 2023.
- 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 2023. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2024

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 y Salud Pública, 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 **80 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 2023 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:



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	☐
7 a 9 años	☐
10 a 13 años	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐
¿La atención que los/ as educadoras /es 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	☐	☐	☐	☐	☐

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 2023 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2023**, 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 2023.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Patio Sevilla 2023
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Cañada 2023
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Pinares 2023

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 2023**, 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) 2023

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 2023. 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 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	80	4,86	0,347
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	80	4,84	0,371
Organización de las aulas	80	4,88	0,333
Mobiliario de las aulas	80	4,89	0,318
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	80	4,90	0,302
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	80	4,89	0,318
Material que se utiliza en las clases	80	4,89	0,318
Seguridad en las aulas	79	4,91	0,286
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	80	4,94	0,244
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	80	4,93	0,265
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	80	4,56	0,653
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	80	4,90	0,302
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	80	4,69	0,493
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	80	4,91	0,284
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	80	4,90	0,302
Nivel de Calidad General de la ludoteca	80	4,90	0,302

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 2023 es de 4,90 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 **4,86 sobre 5**, lo que arroja una **valoración muy similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2023

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 2023, que son:

▪ **Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

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

▪ **Valore el barrio donde está situada la ludoteca**

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

▪ **Organización de las aulas**

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

▪ **Mobiliario de las aulas**

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

▪ **Valore la sala de usos múltiples y juego libre**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0%
Conformes (Regular)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

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

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

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

▪ **Seguridad en las aulas**

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

▪ **¿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)	0%
Conformes (Regular)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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)	0%
Conformes (Regular)	8,8%
Satisfechos (Muy bien y bien)	91,2%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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)	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 el colegio antes de ir a la ludoteca?**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	0%
Conformes (Regular)	1,3%
Satisfechos (Muy bien y bien)	98,7%
Conformidad total (*)	100%

(*) 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)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
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)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
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)	0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	100%
Conformidad total (*)	100%

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2023

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 2023. 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 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	24	4,96	0,204
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	24	4,96	0,204
Organización de las aulas	24	4,96	0,204
Mobiliario de las aulas	24	4,96	0,204
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	24	4,96	0,204
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	24	4,92	0,282
Material que se utiliza en las clases	24	4,92	0,282
Seguridad en las aulas	24	4,96	0,204
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	24	4,96	0,204
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	24	4,96	0,204
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	24	4,58	0,654
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	24	4,96	0,204
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	24	4,71	0,464
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	24	4,96	0,204
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	24	4,96	0,204
Nivel de Calidad General de la ludoteca	24	4,96	0,204

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 2023 es de 4,96 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 **4,92 sobre 5** lo que arroja una **valoración ligeramente inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2023

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 2023. 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 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	27	4,78	0,424
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	27	4,74	0,447
Organización de las aulas	27	4,78	0,424
Mobiliario de las aulas	27	4,78	0,424
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	27	4,81	0,396
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	27	4,81	0,396
Material que se utiliza en las clases	27	4,85	0,362
Seguridad en las aulas	27	4,85	0,362
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	27	4,89	0,320
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	27	4,85	0,362
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	27	4,63	0,565
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	27	4,78	0,424
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	27	4,70	0,542
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	27	4,81	0,396
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	27	4,81	0,396
Nivel de Calidad General de la ludoteca	27	4,78	0,424

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 2022 es de 4,78 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 **4,79 sobre 5**,

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PINARES 2023

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 2023. 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 2023			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	29	4,86	0,351
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	29	4,83	0,384
Organización de las aulas	29	4,90	0,310
Mobiliario de las aulas	29	4,93	0,258
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	29	4,93	0,258
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	29	4,93	0,258
Material que se utiliza en las clases	29	4,90	0,310
Seguridad en las aulas	28	4,93	0,262
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	29	4,97	0,186
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	29	4,97	0,186
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	29	4,48	0,738
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	29	4,97	0,186
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	29	4,66	0,484
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	29	4,97	0,186
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	29	4,93	0,258
Nivel de Calidad General de la ludoteca	29	4,97	0,186

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 2023 es de 4,97 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 **4,88 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DEL
SERVICIO DE LAS LUDOTECAS
2023
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LUDOTECAS (DATOS GLOBALES 2023)

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	67	83,8	84,8	84,8
	2,00	12	15,0	15,2	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	27	33,8	33,8	33,8
	PINARES	29	36,3	36,3	70,0
	PATIO SEVILLA	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	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	40	50,0	93,0	93,0
	2	3	3,8	7,0	100,0
	Total	43	53,8	100,0	
Perdidos	Sistema	37	46,3		
Total		80	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	38	47,5	90,5	90,5
	2	4	5,0	9,5	100,0
	Total	42	52,5	100,0	
Perdidos	Sistema	38	47,5		
Total		80	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	60	75,0	75,0	75,0
	Sí seleccionado	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	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	31	38,8	38,8	38,8
	Sí seleccionado	49	61,3	61,3	100,0
	Total	80	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	60	75,0	75,0	75,0
	Sí seleccionado	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	70	87,5	87,5	87,5
	Realizando cursos	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	47	58,8	79,7	79,7
	Realizando cursos	12	15,0	20,3	100,0
	Total	59	73,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	26,3		
Total		80	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	57	71,3	72,2	72,2
	A VECES	22	27,5	27,8	100,0
	Total	79	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		80	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	79	98,8	98,8	98,8
	No	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36	45,0	45,0	45,0
	NO	5	6,3	6,3	51,3
	A VECES	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	13,8	13,8	13,8
	Muy bien	69	86,3	86,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	16,3	16,3	16,3
	Muy bien	67	83,8	83,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	70	87,5	87,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	11,3	11,3	11,3
	Muy bien	71	88,8	88,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	72	90,0	90,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	11,3	11,3	11,3
	Muy bien	71	88,8	88,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	11,3	11,3	11,3
	Muy bien	71	88,8	88,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,8	8,9	8,9
	Muy bien	72	90,0	91,1	100,0

Total	79	98,8	100,0
Perdidos Sistema	1	1,3	
Total	80	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	6,3	6,3	6,3
	Muy bien	75	93,8	93,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	7,5	7,5	7,5
	Muy bien	74	92,5	92,5	100,0
	Total	80	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	Regular	7	8,8	8,8	8,8
	Bien	21	26,2	26,2	35,0
	Muy bien	52	65,0	65,0	100,0
	Total	80	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	Bien	8	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	72	90,0	90,0	100,0
	Total	80	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	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	23	28,7	28,7	30,0
	Muy bien	56	70,0	70,0	100,0
	Total	80	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	Bien	7	8,8	8,8	8,8
	Muy bien	73	91,3	91,3	100,0
	Total	80	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	Bien	8	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	72	90,0	90,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	10,0	10,0	10,0
	Muy bien	72	90,0	90,0	100,0
	Total	80	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	70	87,5	87,5	87,5
	A VECES	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	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	43	53,8	53,8	53,8
	A VECES	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	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?	16	20,0	21,6	21,6
	Se alegra de ir ¿Por qué?	58	72,5	78,4	100,0

Total	74	92,5	100,0
Perdidos Sistema	6	7,5	
Total	80	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	43	53,8	53,8	53,8
Le aburre	1	1,3	1,3	55,0
Le gusta	17	21,3	21,3	76,3
Le gusta estar con otros niños	5	6,3	6,3	82,5
Les gusta	3	3,8	3,8	86,3
Les quita tiempo de estar con amigos	1	1,3	1,3	87,5
No le gusta	4	5,0	5,0	92,5
Prefiere hacer otras cosas	1	1,3	1,3	93,8
Prefiere jugar con amigos	1	1,3	1,3	95,0
Prefiere quedarse en casa	1	1,3	1,3	96,3
Se divierte	1	1,3	1,3	97,5
Se entretiene	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	46	57,5	58,2	58,2
NO	13	16,3	16,5	74,7
A VECES	20	25,0	25,3	100,0
Total	79	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	1	1,3		
Total	80	100,0		

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	6,3	6,4	6,4
Hija	18	22,5	23,1	29,5
Ambos	44	55,0	56,4	85,9
Ninguno	11	13,8	14,1	100,0
Total	78	97,5	100,0	



Perdidos	Sistema	2	2,5		
Total		80	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	68	85,0	85,0	85,0
	Sí, a casi todos	1	1,3	1,3	86,3
	No, porque ese trabajo sólo es mío	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	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	55	68,8	68,8	68,8
	Regular	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	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	80	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	80	100,0

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		2022		2023	
	N	Media	N	Media	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	81	4,27	80	4,86
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	81	4,23	80	4,84
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	81	4,12	80	4,88
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	81	4,15	80	4,89
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	81	4,09	80	4,90
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	81	4,10	80	4,89
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	81	4,14	80	4,89
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	81	4,10	79	4,91



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

¿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	81	4,11	80	4,94
¿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	81	4,16	80	4,93
¿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	81	2,98	80	4,56
¿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	81	3,84	80	4,90
¿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	81	2,96	80	4,69
¿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	81	4,06	80	4,91



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

¿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	80	3,85	80	4,90
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	81	3,91	80	4,90

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
2011	INSATISFECHOS	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	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	99,9%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	94,1%	99,9%	100,0%
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%	100,0%	100,0%	100,0%	97,1%	100,0%	100,0%
2013	INSATISFECHOS	10,9%	2,2%	0,0%	0,0%	5,5%	25,0%	0,0%	0,0%
	CONFORMES	4,3%	12,2%	3,3%	2,2%	14,3%	20,8%	4,4%	2,2%
	SATISFECHOS	84,4%	85,5%	96,7%	97,9%	80,2%	54,1%	95,6%	97,8%
	CONF.TOTAL	88,7%	97,7%	100,0%	100,1%	94,5%	74,9%	100,0%	100,0%
2014	INSATISFECHOS	3,5%	10,2%	1,8%	1,8%	0,0%	4,3%	1,8%	2,0%
	CONFORMES	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%	100,0%	95,7%	98,2%	98,0%
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%



	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
2011	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%		19,0%		0,0%	1,6%	0,0%
	CONFORMES	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	100,0%	100,0%		80,9%		100,0%	98,4%	100,0%
2012	INSATISFECHOS	0,0%	0,0%		0,0%		0,0%	1,3%	0,0%
	CONFORMES	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	100,0%	100,0%		100,0%		100,0%	98,6%	100,0%
2013	INSATISFECHOS	0,0%	1,1%		1,1%		1,1%	1,1%	0,0%
	CONFORMES	0,0%	5,4%		3,3%		3,3%	3,3%	0,0%
	SATISFECHOS	100,0%	93,5%		95,7%		95,7%	95,6%	100,0%
	CONF. TOTAL	100,0%	98,9%		99,0%		99,0%	98,9%	100,0%
2014	INSATISFECHOS	1,8%	6,8%	6,8%	1,7%	3,4%	1,7%	3,4%	0,0%
	CONFORMES	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%
	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%