

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:**

**LUDOTECA PINARES 2023**

**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 público: **LUDOTECA PINARES 2023** 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:** Mayo y junio de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 29 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 PINARES 2023** con un valor de **4,97** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	29	4,86
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	29	4,83
Organización de las aulas	29	4,90
Mobiliario de las aulas	29	4,93
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	29	4,93
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	29	4,93
Material que se utiliza en las clases	29	4,90
Seguridad en las aulas	28	4,93
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	29	4,97
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	29	4,97
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	29	4,48
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	29	4,97
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	29	4,66
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	29	4,97
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	29	4,93
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	29	4,97

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

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	0%	0%	100%	100%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	0%	0%	100%	100%
Organización de las aulas	0%	0%	100%	100%
Mobiliario de las aulas	0%	0%	100%	100%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	0%	0%	100%	100%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	0%	0%	100%	100%
Material que se utiliza en las clases	0%	0%	100%	100%
Seguridad en las aulas	0%	0%	100%	100%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	0%	0%	100%	100%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	0%	13,8%	86,2%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	0%	0%	100%	100%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	0%	0%	100%	100%

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

<sup>4</sup> 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	1,00	25	86,2	86,2	86,2
	2,00	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Señale a qué ludoteca pertenece el usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PINARES	29	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	14	48,3	93,3	93,3
	2	1	3,4	6,7	100,0
	Total	15	51,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	48,3		
Total		29	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	15	51,7	93,8	93,8
	2	1	3,4	6,3	100,0
	Total	16	55,2	100,0	
Perdidos	Sistema	13	44,8		
Total		29	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	23	79,3	79,3	79,3
	Sí seleccionado	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	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	11	37,9	37,9	37,9
	Sí seleccionado	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	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	20	69,0	69,0	69,0
	Sí seleccionado	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**¿Cuál es su ocupación actualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	26	89,7	89,7	89,7
	Realizando cursos	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**¿Cuál es la ocupación de su pareja?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	17	58,6	77,3	77,3
	Realizando cursos	5	17,2	22,7	100,0
	Total	22	75,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	24,1		
Total		29	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	65,5	65,5	65,5
	A VECES	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



**¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	29	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	34,5	34,5	34,5
	NO	3	10,3	10,3	44,8
	A VECES	16	55,2	55,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	13,8	13,8	13,8
	Muy bien	25	86,2	86,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	17,2	17,2	17,2
	Muy bien	24	82,8	82,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Organización de las aulas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	10,3	10,3	10,3
	Muy bien	26	89,7	89,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Mobiliario de las aulas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0



Total	29	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Material que se utiliza en las clases**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	10,3	10,3	10,3
	Muy bien	26	89,7	89,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Seguridad en las aulas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	6,9	7,1	7,1
	Muy bien	26	89,7	92,9	100,0
	Total	28	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,4		
Total		29	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	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	4	13,8	13,8	13,8
	Bien	7	24,1	24,1	37,9
	Muy bien	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	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	1	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	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	Bien	10	34,5	34,5	34,5
	Muy bien	19	65,5	65,5	100,0
	Total	29	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	1	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	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	2	6,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	93,1	93,1	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

**Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	28	96,6	96,6	100,0
	Total	29	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	24	82,8	82,8	82,8
	A VECES	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	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	11	37,9	37,9	37,9
	A VECES	18	62,1	62,1	100,0
	Total	29	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?	9	31,0	33,3	33,3
	Se alegra de ir ¿Por qué?	18	62,1	66,7	100,0
	Total	27	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,9		
Total		29	100,0		



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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	11	37,9	37,9	37,9
Le aburre	1	3,4	3,4	41,4
Le gusta	9	31,0	31,0	72,4
Le gusta estar con otros niños	2	6,9	6,9	79,3
No le gusta	3	10,3	10,3	89,7
Prefiere jugar con amigos	1	3,4	3,4	93,1
Prefiere quedarse en casa	1	3,4	3,4	96,6
Se entretiene	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

**¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	11	37,9	39,3	39,3
SÍ	7	24,1	25,0	64,3
NO	10	34,5	35,7	100,0
A VECES	28	96,6	100,0	
Total	29	100,0		
Perdidos	1	3,4		
Sistema				
Total	29	100,0		

**¿Quién colabora más en las tareas domésticas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	10,3	10,7	10,7
Hijo	5	17,2	17,9	28,6
Hija	13	44,8	46,4	75,0
Ambos	7	24,1	25,0	100,0
Ninguno	28	96,6	100,0	
Total	29	100,0		
Perdidos	1	3,4		
Sistema				
Total	29	100,0		

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	22	75,9	75,9	75,9
Sí, a todos	7	24,1	24,1	100,0
No, porque ese trabajo sólo es mío				

Total	29	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	21	72,4	72,4	72,4
	Regular	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	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	29	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	29	100,0

#### PROPUESTAS DE MEJORAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		29	100,0	100,0	100,0