

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 (PINARES) 2022
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: **LUDOTECAS (PINARES) 2022** 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 28 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 (PINARES) 2022** con un valor de **4,04** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca | 28 | 4,71 |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 28 | 4,68 |
| Organización de las aulas | 28 | 4,46 |
| Mobiliario de las aulas | 28 | 4,29 |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 28 | 4,25 |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 28 | 4,46 |
| Material que se utiliza en las clases | 28 | 4,25 |
| Seguridad en las aulas | 28 | 4,25 |
| ¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta? | 28 | 4,14 |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores? | 28 | 4,32 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca? | 28 | 2,89 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca? | 28 | 4,18 |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca? | 28 | 2,96 |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca? | 28 | 4,39 |
| ¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca? | 28 | 4,04 |
| Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca | 28 | 4,04 |

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

| AÑO 2022 | | | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| VALORACIÓN | INSATISFECHOS¹ | CONFORMES² | SATISFECHOS³ | CONFORMIDAD TOTAL⁴ |
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca | 0% | 7,1% | 92,9% | 100% |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 0% | 10,7% | 89,3% | 100% |
| Organización de las aulas | 0% | 7,1% | 92,9% | 100% |
| Mobiliario de las aulas | 0% | 10,7% | 89,3% | 100% |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre | 0% | 17,9% | 82,1% | 100% |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre | 0% | 14,3% | 85,7% | 100% |
| Material que se utiliza en las clases | 0% | 7,1% | 92,9% | 100% |
| Seguridad en las aulas | 0% | 14,3% | 85,7% | 100% |
| ¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta? | 0% | 21,4% | 78,6% | 100% |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores? | 0% | 14,3% | 85,7% | 100% |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca? | 35,7% | 50% | 14,3% | 64,3% |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca? | 0% | 25% | 75% | 100% |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca? | 35,7% | 42,9% | 21,4% | 64,3% |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca? | 0% | 10,7% | 89,3% | 100% |
| ¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca? | 7,1% | 14,3% | 78,6% | 92,9% |
| Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca | 0% | 17,9% | 82,1% | 100% |

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 | 1,00 | 20 | 71,4 | 71,4 | 71,4 |
| | 2,00 | 5 | 17,9 | 17,9 | 89,3 |
| | 3,00 | 3 | 10,7 | 10,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | PINARES | 28 | 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 | 11 | 39,3 | 73,3 | 73,3 |
| | 2 | 4 | 14,3 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 53,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 46,4 | | |
| Total | | 28 | 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 | 17 | 60,7 | 94,4 | 94,4 |
| | 2 | 1 | 3,6 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 64,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 10 | 35,7 | | |
| Total | | 28 | 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 | 26 | 92,9 | 92,9 | 92,9 |
| | Sí seleccionado | 2 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 19 | 67,9 | 67,9 | 67,9 |
| | Sí seleccionado | 9 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 5 | 17,9 | 17,9 | 17,9 |
| | Sí seleccionado | 23 | 82,1 | 82,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es su ocupación actualmente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Trabajando | 21 | 75,0 | 75,0 | 75,0 |
| | Realizando cursos | 1 | 3,6 | 3,6 | 78,6 |
| | Otros | 6 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Trabajando | 18 | 64,3 | 64,3 | 64,3 |
| | Otros | 10 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |



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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 14 | 50,0 | 51,9 | 51,9 |
| | A VECES | 13 | 46,4 | 48,1 | 100,0 |
| | Total | 27 | 96,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,6 | | |
| Total | | 28 | 100,0 | | |

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 26 | 92,9 | 96,3 | 96,3 |
| | No | 1 | 3,6 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 27 | 96,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 3,6 | | |
| Total | | 28 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SI | 10 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| | A VECES | 18 | 64,3 | 64,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Bien | 4 | 14,3 | 14,3 | 21,4 |
| | Muy bien | 22 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| | Bien | 3 | 10,7 | 10,7 | 21,4 |
| | Muy bien | 22 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |



Organización de las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 46,4 |
| | Muy bien | 15 | 53,6 | 53,6 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Mobiliario de las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 3 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| | Bien | 14 | 50,0 | 50,0 | 60,7 |
| | Muy bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 5 | 17,9 | 17,9 | 17,9 |
| | Bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 57,1 |
| | Muy bien | 12 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 4 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Bien | 7 | 25,0 | 25,0 | 39,3 |
| | Muy bien | 17 | 60,7 | 60,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

Material que se utiliza en las clases

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Bien | 17 | 60,7 | 60,7 | 67,9 |
| | Muy bien | 9 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |



Seguridad en las aulas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 4 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Bien | 13 | 46,4 | 46,4 | 60,7 |
| | Muy bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 6 | 21,4 | 21,4 | 21,4 |
| | Bien | 12 | 42,9 | 42,9 | 64,3 |
| | Muy bien | 10 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 4 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 53,6 |
| | Muy bien | 13 | 46,4 | 46,4 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | Mal | 10 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| | Regular | 14 | 50,0 | 50,0 | 85,7 |
| | Bien | 1 | 3,6 | 3,6 | 89,3 |
| | Muy bien | 3 | 10,7 | 10,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | Regular | 7 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Bien | 9 | 32,1 | 32,1 | 57,1 |
| | Muy bien | 12 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | Mal | 10 | 35,7 | 35,7 | 35,7 |
| | Regular | 12 | 42,9 | 42,9 | 78,6 |
| | Bien | 3 | 10,7 | 10,7 | 89,3 |
| | Muy bien | 3 | 10,7 | 10,7 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | Regular | 3 | 10,7 | 10,7 | 10,7 |
| | Bien | 11 | 39,3 | 39,3 | 50,0 |
| | Muy bien | 14 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | Mal | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Regular | 4 | 14,3 | 14,3 | 21,4 |
| | Bien | 13 | 46,4 | 46,4 | 67,9 |
| | Muy bien | 9 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |



Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 5 | 17,9 | 17,9 | 17,9 |
| | Bien | 17 | 60,7 | 60,7 | 78,6 |
| | Muy bien | 6 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 85,7 | 85,7 | 85,7 |
| | A VECES | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 14 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | A VECES | 14 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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? | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Se alegra de ir ¿Por qué? | 26 | 92,9 | 92,9 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | | 25 | 89,3 | 89,3 | 89,3 |
| | Se aburre | 1 | 3,6 | 3,6 | 92,9 |
| | Se distraen | 1 | 3,6 | 3,6 | 96,4 |
| | Se divierte | 1 | 3,6 | 3,6 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |



¿Colabora su hijo en las tareas domésticas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SÍ | 19 | 67,9 | 67,9 | 67,9 |
| | NO | 7 | 25,0 | 25,0 | 92,9 |
| | A VECES | 2 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 28 | 100,0 | 100,0 | |

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Hijo | 2 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Hija | 6 | 21,4 | 21,4 | 28,6 |
| | Ninguno | 20 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 20 | 71,4 | 71,4 | 71,4 |
| | No, porque ese trabajo sólo es mío | 4 | 14,3 | 14,3 | 85,7 |
| | Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 17 | 60,7 | 60,7 | 60,7 |
| | Regular | 7 | 25,0 | 25,0 | 85,7 |
| | Poco | 4 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 28 | 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 | 28 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |