

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio: **LUDOTECA DE PINARES 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:** 31 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 DE PINARES 2021** con un valor de **4,37** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	31	4,23
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	31	3,71
Organización de las aulas	31	3,81
Mobiliario de las aulas	30	3,77
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	30	4,17
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	31	4,32
Material que se utiliza en las clases	31	4,13
Seguridad en las aulas	30	4,30
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	31	4,32
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	31	4,42
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	31	4,13
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	30	4,17
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	31	3,84
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	31	4,52
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	31	4,55
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	30	<b>4,37</b>

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

AÑO 2021				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS <sup>1</sup>	CONFORMES <sup>2</sup>	SATISFECHOS <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	0%	9,7%	90,3%	100%
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	22,6%	6,5%	70,9%	77,4%
Organización de las aulas	6,4%	35,5%	58,1%	93,6%
Mobiliario de las aulas	6,6%	36,7%	56,7%	93,4%
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	3,3%	16,7%	80%	96,7%
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	0%	22,6%	77,4%	100%
Material que se utiliza en las clases	3,2%	25,8%	71%	96,8%
Seguridad en las aulas	3,3%	13,3%	83,4%	96,7%
¿La atención que los educadores le dan a su hijo es la correcta?	0%	16,1%	83,9%	100%
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los educadores?	0%	12,9%	87,1%	100%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa ANTES de ir a la ludoteca?	13%	6,5%	80,5%	87%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?	3,3%	23,3%	73,4%	96,7%
¿Cómo era el comportamiento de su hijo en el COLEGIO ANTES de ir a la ludoteca?	16,2%	12,9%	70,9%	83,8%
¿Cómo es el comportamiento de su hijo en el COLEGIO DESDE QUE VA a la ludoteca?	0%	16,1%	83,9%	100%
¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo desde que ASISTE a la ludoteca?	3,2%	3,2%	93,6%	96,8%
Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca	3,3%	13,3%	83,4%	96,7%

<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	24	77,4	77,4	77,4
	2,00	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Señale a qué ludoteca pertenece el usuario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PINARES	31	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	15	48,4	93,8	93,8
	2	1	3,2	6,3	100,0
	Total	16	51,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	48,4		
Total		31	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	19	61,3	95,0	95,0
	2	1	3,2	5,0	100,0
	Total	20	64,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	35,5		
Total		31	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	27	87,1	87,1	87,1
	Sí seleccionado	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	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	15	48,4	48,4	48,4
	Sí seleccionado	16	51,6	51,6	100,0
	Total	31	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	16	51,6	51,6	51,6
	Sí seleccionado	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**¿Cuál es su ocupación actualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	18	58,1	58,1	58,1
	Realizando cursos	8	25,8	25,8	83,9
	Otros	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	9	29,0	29,0	29,0
	Realizando cursos	4	12,9	12,9	41,9
	Otros	18	58,1	58,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	20	64,5	64,5	64,5
	NO	1	3,2	3,2	67,7
	A VECES	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	28	90,3	90,3	90,3
	No	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	22	71,0	71,0	71,0
	NO	2	6,5	6,5	77,4
	A VECES	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**[Accesibilidad para llegar a la ludoteca]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	9,7	9,7	9,7
	Bien	18	58,1	58,1	67,7
	Muy bien	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	19,4	19,4	19,4
	Mal	1	3,2	3,2	22,6
	Regular	2	6,5	6,5	29,0
	Bien	9	29,0	29,0	58,1
	Muy bien	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	



**[Organización de las aulas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,2	3,2	3,2
	Mal	1	3,2	3,2	6,5
	Regular	11	35,5	35,5	41,9
	Bien	8	25,8	25,8	67,7
	Muy bien	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**[Mobiliario de las aulas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,2	3,3	3,3
	Mal	1	3,2	3,3	6,7
	Regular	11	35,5	36,7	43,3
	Bien	8	25,8	26,7	70,0
	Muy bien	9	29,0	30,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,2	3,3	3,3
	Regular	5	16,1	16,7	20,0
	Bien	12	38,7	40,0	60,0
	Muy bien	12	38,7	40,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	22,6	22,6	22,6
	Bien	7	22,6	22,6	45,2
	Muy bien	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	



**[Material que se utiliza en las clases]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,2	3,2	3,2
	Regular	8	25,8	25,8	29,0
	Bien	8	25,8	25,8	54,8
	Muy bien	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**[Seguridad en las aulas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,2	3,3	3,3
	Regular	4	12,9	13,3	16,7
	Bien	9	29,0	30,0	46,7
	Muy bien	16	51,6	53,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	16,1	16,1	16,1
	Bien	11	35,5	35,5	51,6
	Muy bien	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	12,9	12,9	12,9
	Bien	10	32,3	32,3	45,2
	Muy bien	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	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	2	6,5	6,5	6,5
	Mal	2	6,5	6,5	12,9
	Regular	2	6,5	6,5	19,4
	Bien	9	29,0	29,0	48,4
	Muy bien	16	51,6	51,6	100,0
Total		31	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	1	3,2	3,3	3,3
	Regular	7	22,6	23,3	26,7
	Bien	7	22,6	23,3	50,0
	Muy bien	15	48,4	50,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	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	2	6,5	6,5	6,5
	Mal	3	9,7	9,7	16,1
	Regular	4	12,9	12,9	29,0
	Bien	11	35,5	35,5	64,5
	Muy bien	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	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	5	16,1	16,1	16,1
	Bien	5	16,1	16,1	32,3
	Muy bien	21	67,7	67,7	100,0
	Total	31	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	1	3,2	3,2	3,2
	Regular	1	3,2	3,2	6,5
	Bien	9	29,0	29,0	35,5
	Muy bien	20	64,5	64,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**[Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,2	3,3	3,3
	Regular	4	12,9	13,3	16,7
	Bien	8	25,8	26,7	43,3
	Muy bien	17	54,8	56,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

**¿Recibe Ud. información de las actividades que realizan sus hijos en la ludoteca?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	16	51,6	51,6	51,6
	NO	2	6,5	6,5	58,1
	A VECES	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	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	20	64,5	64,5	64,5
	A VECES	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	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?	6	19,4	19,4	19,4
	Se alegra de ir ¿Por qué?	25	80,6	80,6	100,0
	Total	31	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	80,6	80,6	80,6
A la niÑ±a no le gusta, al niÑ±o sÁ-	1	3,2	3,2	83,9
Le gusta.	1	3,2	3,2	87,1
Le parece divertido.	1	3,2	3,2	90,3
Lo tiene de costumbre.	1	3,2	3,2	93,5
No le gusta.	1	3,2	3,2	96,8
Son niÑ±os, se quejan por todo.	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SÍ	19	61,3	61,3	61,3
NO	4	12,9	12,9	74,2
A VECES	8	25,8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hijo	8	25,8	25,8	25,8
Hija	14	45,2	45,2	71,0
Ninguno	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	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	11	35,5	35,5	35,5
SÍ, a casi todos	7	22,6	22,6	58,1
No, porque ese trabajo sólo es mío	9	29,0	29,0	87,1
Sólo a mis hijas para que tenga un buen porvenir	4	12,9	12,9	100,0
Total	31	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	16	51,6	51,6	51,6
	Regular	13	41,9	41,9	93,5
	Poco	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	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	90,3	90,3	90,3
	A veces ¿Cuál?	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	31	100,0

**PROPUESTAS DE MEJORAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	31	100,0	100,0	100,0