

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:**

**LUDOTECA DE PINARES 2019**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 **LUDOTECA DE PINARES 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 12 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA LUDOTECA DE PINARES** con un valor de **4,08** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS  | N  | MEDIA |
|--|----|-------|
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca  | 12 | 1,00  |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca                                    | 12 | 4,50  |
| Organización de las aulas  | 12 | 4,08  |
| Mobiliario de las aulas  | 12 | 3,92  |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre                                     | 12 | 3,67  |
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre                         | 10 | 3,80  |
| Material que se utiliza en las clases  | 11 | 3,27  |
| Seguridad en las aulas   | 12 | 3,75  |
| ¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?           | 12 | 4,33  |
| ¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?                      | 12 | 4,17  |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?     | 12 | 4,25  |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?        | 12 | 3,67  |
| ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?  | 12 | 4,00  |
| ¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?  | 11 | 4,00  |
| ¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca? | 12 | 4,33  |
| Nivel de Calidad General de la ludoteca  | 12 | 4,08  |

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

| VALORACIÓN                                      | 2019                     |                            |                       |                                |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad para llegar a la ludoteca         | 0                        | 100                        | 0                     | 0                              |
| Valore el barrio donde está situada la ludoteca | 91.7                     | 8.3                        | 0                     | 91.7                           |
| Organización de las aulas                       | 58.3                     | 0                          | 41.7                  | 100                            |
| Mobiliario de las aulas                         | 75                       | 8.3                        | 16.7                  | 91.7                           |
| Valore la sala de usos múltiples y juego libre  | 58.3                     | 16.7                       | 25                    | 83.3                           |

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



|  |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|
| Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre                       | 60   | 20   | 20   | 80   |
| Material que se utiliza en las clases  | 45.4 | 45.5 | 9.1  | 54.5 |
| Seguridad en las aulas   | 58.3 | 16.7 | 25   | 83.3 |
| La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta           | 83.4 | 8.3  | 8.3  | 91.7 |
| Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores                      | 83.3 | 16.7 | 0    | 83.3 |
| Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca     | 91.7 | 8.3  | 0    | 91.7 |
| Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca        | 66.7 | 25   | 8.3  | 75   |
| Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca  | 75   | 16.7 | 8.3  | 83.3 |
| Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca  | 72.7 | 18.2 | 9.1  | 81.8 |
| Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca | 91.7 | 0    | 8.3  | 100  |
| Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca  | 75   | 8.3  | 16.7 | 91.7 |

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

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

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 1 | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
| 2         | 6          | 50,0       | 50,0              | 83,3                 |
| 3         | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Edad de sus hijos que están en la ludoteca**

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos 4 a 6 años | 7          | 58,3       | 70,0              | 70,0                 |
| Perdidos Sistema   | 15         | 83,3       |                   |                      |
| Total              | 12         | 100,0      |                   |                      |



### Edad de sus hijos que están en la ludoteca

|                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Perdido | 10         | 83,3       | 83,3              | 83,3                 |
| 7 a 9 años      | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total           | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Edad de sus hijos que están en la ludoteca

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Perdidos | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
| 10 a 13 años     | 8          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total            | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

### ¿Cuál es su ocupación actualmente?

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Perdidos | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
| Trabajando       | 8          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total            | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

### ¿Y la de su pareja?

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Trabajando | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
| Realizando cursos  | 1          | 8,3        | 8,3               | 50,0                 |
| Otros              | 6          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total              | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Si       | 2          | 16,7       | 18,2              | 18,2                 |
| A veces          | 9          | 75,0       | 81,8              | 100,0                |
| Total            | 11         | 91,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos Sistema | 1          | 8,3        |                   |                      |
| Total            | 12         | 100,0      |                   |                      |



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

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si    | 11         | 91,7       | 91,7              | 91,7                 |
|         | No    | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|         | Total | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si    | 8          | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|         | No    | 4          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 12         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Bien     | 2          | 16,7       | 16,7              | 25,0                 |
|         | Muy bien | 9          | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Organización de las aulas**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|         | Bien     | 1          | 8,3        | 8,3               | 50,0                 |
|         | Muy bien | 6          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |



### Mobiliario de las aulas

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Regular  | 2          | 16,7       | 16,7              | 25,0                 |
|         | Bien     | 5          | 41,7       | 41,7              | 66,7                 |
|         | Muy bien | 4          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Mal      | 1          | 8,3        | 8,3               | 16,7                 |
|         | Regular  | 3          | 25,0       | 25,0              | 41,7                 |
|         | Bien     | 3          | 25,0       | 25,0              | 66,7                 |
|         | Muy bien | 4          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 8,3        | 10,0              | 10,0                 |
|          | Mal      | 1          | 8,3        | 10,0              | 20,0                 |
|          | Regular  | 2          | 16,7       | 20,0              | 40,0                 |
|          | Bien     | 1          | 8,3        | 10,0              | 50,0                 |
|          | Muy bien | 5          | 41,7       | 50,0              | 100,0                |
|          | Total    | 10         | 83,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 16,7       |                   |                      |
| Total    |          | 12         | 100,0      |                   |                      |

### Material que se utiliza en las clases

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | 16,7       | 18,2              | 18,2                 |
|          | Mal      | 3          | 25,0       | 27,3              | 45,5                 |
|          | Regular  | 1          | 8,3        | 9,1               | 54,5                 |
|          | Muy bien | 5          | 41,7       | 45,5              | 100,0                |
|          | Total    | 11         | 91,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 8,3        |                   |                      |
| Total    |          | 12         | 100,0      |                   |                      |



### Seguridad en las aulas

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Mal      | 1          | 8,3        | 8,3               | 16,7                 |
|         | Regular  | 3          | 25,0       | 25,0              | 41,7                 |
|         | Bien     | 2          | 16,7       | 16,7              | 58,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Regular  | 1          | 8,3        | 8,3               | 16,7                 |
|         | Bien     | 3          | 25,0       | 25,0              | 41,7                 |
|         | Muy bien | 7          | 58,3       | 58,3              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Bien     | 4          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
|         | Muy bien | 6          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

### ¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Bien     | 6          | 50,0       | 50,0              | 58,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |



**¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Mal      | 2          | 16,7       | 16,7              | 25,0                 |
|         | Regular  | 1          | 8,3        | 8,3               | 33,3                 |
|         | Bien     | 4          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
|         | Muy bien | 4          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Regular  | 1          | 8,3        | 8,3               | 25,0                 |
|         | Bien     | 4          | 33,3       | 33,3              | 58,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 2          | 16,7       | 18,2              | 18,2                 |
|          | Regular  | 1          | 8,3        | 9,1               | 27,3                 |
|          | Bien     | 3          | 25,0       | 27,3              | 54,5                 |
|          | Muy bien | 5          | 41,7       | 45,5              | 100,0                |
|          | Total    | 11         | 91,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 8,3        |                   |                      |
| Total    |          | 12         | 100,0      |                   |                      |

**¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Bien     | 6          | 50,0       | 50,0              | 58,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |



**Nivel de Calidad General de la ludoteca**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Regular  | 2          | 16,7       | 16,7              | 25,0                 |
|         | Bien     | 4          | 33,3       | 33,3              | 58,3                 |
|         | Muy bien | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si      | 10         | 83,3       | 83,3              | 83,3                 |
|         | No      | 1          | 8,3        | 8,3               | 91,7                 |
|         | A veces | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|         | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Sus hijos/as llevan a casa los trabajos que han realizado en la ludoteca?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si      | 10         | 83,3       | 83,3              | 83,3                 |
|         | No      | 1          | 8,3        | 8,3               | 91,7                 |
|         | A veces | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|         | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Se niega  | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | Se alegra | 10         | 83,3       | 83,3              | 100,0                |
|         | Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |



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

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si      | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|         | No      | 3          | 25,0       | 25,0              | 66,7                 |
|         | A veces | 4          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
|         | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Hija    | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|         | Hijo    | 4          | 33,3       | 33,3              | 41,7                 |
|         | Ninguno | 2          | 16,7       | 16,7              | 58,3                 |
|         | Ambos   | 5          | 41,7       | 41,7              | 100,0                |
|         | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

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

|         |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si, a todos      | 10         | 83,3       | 83,3              | 83,3                 |
|         | Si, a casi todos | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|         | Total            | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Ud. ha notado mejoría en las calificaciones escolares de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mucho   | 9          | 75,0       | 75,0              | 75,0                 |
|         | Regular | 2          | 16,7       | 16,7              | 91,7                 |
|         | Poco    | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|         | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos No | 12         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |