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 2024

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN 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 (2024).
- Informe General de Calidad de las Ludotecas 2024.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en las Ludotecas (2024).
- 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 2024** 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LAS LUDOTECAS 2024 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 2024,** 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 2024.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios /as/ ciudadanos/ as de las ludotecas 2024.
- Medir la Calidad, en general, de los servicios y aspectos que se han prestado en las Ludotecas 2024.

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 2024.

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 2024.
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 2024. (Anual)
Introducción de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en las diferentes Ludotecas.

La muestra de ámbito local, a través de un muestreo aleatorio simple, está formada por un total de **45 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 2024 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:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	**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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

☐ 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad** de las **LUDOTECAS 2024**, 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 2024.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Patio Sevilla 2024.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Cañada 2024.
- Análisis Estadístico Descriptivo de la ludoteca: Pinares 2024.

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 2024,** 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2024

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 2024. 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 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	45	4,47	0,991
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	45	4,36	1,069
Organización de las aulas	41	4,63	0,888
Mobiliario de las aulas	37	4,59	0,798
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	36	4,78	0,760
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	25	4,04	1,399
Material que se utiliza en las clases	41	4,76	0,734
Seguridad en las aulas	43	4,70	0,832
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	45	4,80	0,726
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	44	4,84	0,680
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	45	4,24	1,026
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	45	4,67	0,769
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	45	4,11	1,092
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	45	4,76	0,679
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	45	4,67	0,798
Nivel de Calidad General de la ludoteca	45	4,73	0,688

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 2024 es de 4,73 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 **4,56 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS LUDOTECAS (DATOS GLOBALES) 2024

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 2024, que son**:**

- **Accesibilidad para llegar a la ludoteca**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	4,4%
Conformes (Regular)	15,6%
Satisfechos (Muy bien y bien)	80,0%
Conformidad total (*)	95,6%

(*) 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)	6,6%
Conformes (Regular)	11,2%
Satisfechos (Muy bien y bien)	82,2%
Conformidad total (*)	93,4%

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

- **Organización de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	4,8%
Conformes (Regular)	4,9%
Satisfechos (Muy bien y bien)	90,3%
Conformidad total (*)	95,2%

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

- **Mobiliario de las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	5,4%
Conformes (Regular)	2,7%
Satisfechos (Muy bien y bien)	91,9%
Conformidad total (*)	94,6%

(*) 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)	2,8%
Conformes (Regular)	2,8%
Satisfechos (Muy bien y bien)	94,4%
Conformidad total (*)	97,2%

(*) 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)	16,0%
Conformes (Regular)	8,0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	76,0%
Conformidad total (*)	84,0%

(*) 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)	2,4%
Conformes (Regular)	2,4%
Satisfechos (Muy bien y bien)	95,2%
Conformidad total (*)	97,6%

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

- **Seguridad en las aulas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal y Mal)	4,6%
Conformes (Regular)	2,3%
Satisfechos (Muy bien y bien)	93,1%
Conformidad total (*)	95,4%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	4,4%
Satisfechos (Muy bien y bien)	93,4%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) 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)	2,3%
Conformes (Regular)	2,3%
Satisfechos (Muy bien y bien)	95,4%
Conformidad total (*)	97,7%

(*) 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)	4,4%
Conformes (Regular)	15,6%
Satisfechos (Muy bien y bien)	80,0%
Conformidad total (*)	95,6%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	4,4%
Satisfechos (Muy bien y bien)	93,4%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) 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)	6,6%
Conformes (Regular)	20,1%
Satisfechos (Muy bien y bien)	73,3%
Conformidad total (*)	93,4%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	0,0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	97,8%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	6,7%
Satisfechos (Muy bien y bien)	91,1%
Conformidad total (*)	97,8%

(*) 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)	2,2%
Conformes (Regular)	0,0%
Satisfechos (Muy bien y bien)	97,8%
Conformidad total (*)	97,8%

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA PATIO SEVILLA 2024

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 2024. 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 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	14	4,86	0,535
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	14	4,79	0,426
Organización de las aulas	12	5,00	0,000
Mobiliario de las aulas	11	5,00	0,000
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	9	5,00	0,000
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	1	1,00	-
Material que se utiliza en las clases	14	5,00	0,000
Seguridad en las aulas	14	4,79	0,802
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	14	4,86	0,535
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	13	4,85	0,555
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	14	4,14	1,099
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	14	4,86	0,363
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	14	4,00	1,109
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	14	4,93	0,267
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	14	4,86	0,535
Nivel de Calidad General de la ludoteca	14	5,00	0,000

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 2024 es de 5 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un máximo 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 **4,53 sobre 5** lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA CAÑADA 2024

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 2024. 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 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	12	4,25	0,965
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	12	3,50	1,314
Organización de las aulas	10	5,00	0,000
Mobiliario de las aulas	7	5,00	0,000
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	8	4,88	0,354
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	7	4,57	0,787
Material que se utiliza en las clases	8	5,00	0,000
Seguridad en las aulas	10	5,00	0,000
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	12	5,00	0,000
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	12	5,00	0,000
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	12	4,58	0,793
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	12	4,92	0,289
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	12	4,50	0,905
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	12	4,92	0,289
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	12	4,92	0,289
Nivel de Calidad General de la ludoteca	12	4,83	0,389

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 2024 es de 4,83 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 **4,74 sobre 5**,

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

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA LUDOTECA DE PINARES 2024

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 2024. 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 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad para llegar a la ludoteca	19	4,32	1,204
Valore el barrio donde está situada la ludoteca	19	4,58	0,961
Organización de las aulas	19	4,21	1,182
Mobiliario de las aulas	19	4,21	0,976
Valore la sala de usos múltiples y juego libre	19	4,63	1,012
Valore el patio donde se realiza actividades al aire libre	17	4,00	1,414
Material que se utiliza en las clases	19	4,47	1,020
Seguridad en las aulas	19	4,47	1,020
¿La atención que los/as educadores/as le dan a su hijo/a es la correcta?	19	4,63	1,012
¿Es correcta la atención que recibe Ud. de los/as educadores?	19	4,74	0,933
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en su casa antes de ir a la ludoteca?	19	4,11	1,100
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa de que va a la ludoteca?	19	4,37	1,065
¿Cómo era el comportamiento de su hijo/a en el colegio antes de ir a la ludoteca?	19	3,95	1,177
¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en el colegio desde que va a la ludoteca?	19	4,53	0,964
¿Ha notado Ud. mejoría en la conducta de su hijo/a desde que asiste a la ludoteca?	19	4,37	1,065
Nivel de Calidad General de la ludoteca	19	4,47	0,964

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 2024 es de 4,47 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 **4,37 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LUDOTECAS (DATOS GLOBALES 2024)

Señale a qué ludoteca pertenece el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAÑADA	12	26,7	26,7	26,7
	PINARES	19	42,2	42,2	68,9
	PATIO SEVILLA	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	24	53,3	53,3	53,3
	2,00	14	31,1	31,1	84,4
	3,00	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[NIÑA] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	21	46,7	72,4	72,4
	2	6	13,3	20,7	93,1
	3	2	4,4	6,9	100,0
	Total	29	64,4	100,0	
Perdidos	Sistema	16	35,6		
Total		45	100,0		

[NIÑO] Indíquenos el número de hijos en función del sexo, que tiene Ud. en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20	44,4	74,1	74,1
	2	7	15,6	25,9	100,0
	Total	27	60,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	40,0		
Total		45	100,0		

[4 a 6 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	40	88,9	88,9	88,9
	SÍ	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[7 a 9 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	19	42,2	42,2	42,2
	SÍ	26	57,8	57,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

[10 a 13 años] Edad de sus hijos /as que están en la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	37,8	37,8	37,8
	SÍ	28	62,2	62,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Cuál es su ocupación actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	6	13,3	14,0	14,0
	Realizando cursos	9	20,0	20,9	34,9
	Otros	28	62,2	65,1	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

¿Cuál es la ocupación de su pareja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Trabajando	12	26,7	33,3	33,3
	Realizando cursos	2	4,4	5,6	38,9
	Otros	22	48,9	61,1	100,0
	Total	36	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	20,0		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	35	77,8	81,4	81,4
	A VECES	8	17,8	18,6	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

¿Ha visitado Ud. las instalaciones de la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	25	55,6	55,6	55,6
	No	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	35	77,8	79,5	79,5
	A VECES	9	20,0	20,5	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Accesibilidad para llegar a la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Mal	1	2,2	2,2	4,4
	Regular	7	15,6	15,6	20,0
	Bien	3	6,7	6,7	26,7
	Muy bien	33	73,3	73,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Valore el barrio donde está situada la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Mal	1	2,2	2,2	6,6
	Regular	5	11,2	11,2	17,8
	Bien	8	17,8	17,8	35,6
	Muy bien	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Organización de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,4	2,4
	Mal	1	2,2	2,4	4,8
	Regular	2	4,4	4,9	9,7
	Bien	4	8,9	9,8	19,5
	Muy bien	33	73,3	80,5	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,9		
Total		45	100,0		

Mobiliario de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,4	5,4	5,4
	Regular	1	2,2	2,7	8,1
	Bien	7	15,6	18,9	27,0
	Muy bien	27	60,0	73,0	100,0
	Total	37	82,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	17,8		
Total		45	100,0		

Valore la sala de usos múltiples y juego libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,8	2,8
	Regular	1	2,2	2,8	5,6
	Bien	2	4,4	5,5	11,1
	Muy bien	32	71,1	88,9	100,0
	Total	36	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	20,0		
Total		45	100,0		

Valore el patio donde se realizan actividades al aire libre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	6,7	12,0	12,0
	Mal	1	2,2	4,0	16,0
	Regular	2	4,4	8,0	24,0
	Bien	5	11,1	20,0	44,0
	Muy bien	14	31,1	56,0	100,0
	Total	25	55,6	100,0	
Perdidos	Sistema	20	44,4		
Total		45	100,0		

Material que se utiliza en las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,4	2,4
	Regular	1	2,2	2,4	4,8
	Bien	4	8,9	9,8	14,6
	Muy bien	35	77,8	85,4	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	8,9		
Total		45	100,0		

Seguridad en las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,3	2,3
	Mal	1	2,2	2,3	4,6
	Regular	1	2,2	2,3	6,9
	Bien	4	8,9	9,4	16,3
	Muy bien	36	80,0	83,7	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	2	4,4	4,4	6,6
	Bien	1	2,2	2,2	8,8
	Muy bien	41	91,1	91,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,3	2,3
	Regular	1	2,2	2,3	4,6
	Bien	1	2,2	2,3	6,9
	Muy bien	41	91,1	93,1	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	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	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	7	15,6	15,6	20,0
	Bien	12	26,7	26,7	46,7
	Muy bien	24	53,3	53,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Cómo es el comportamiento de su hijo/a en su casa DESDE QUE VA a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	2	4,4	4,4	6,7
	Bien	7	15,6	15,6	22,2
	Muy bien	35	77,8	77,8	100,0
	Total	45	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	Muy mal	2	4,4	4,4	4,4
	Mal	1	2,2	2,2	6,6
	Regular	9	20,1	20,1	26,7
	Bien	11	24,4	24,4	51,1
	Muy bien	22	48,9	48,9	100,0
	Total	45	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	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	7	15,6	15,6	17,8
	Muy bien	37	82,2	82,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Ha notado mejoría en la conducta de su hijo/a desde que ASISTE a la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	3	6,7	6,7	8,9
	Bien	5	11,1	11,1	20,0
	Muy bien	36	80,0	80,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nivel de CALIDAD GENERAL de la ludoteca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Bien	8	17,8	17,8	20,0
	Muy bien	36	80,0	80,0	100,0
	Total	45	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	36	80,0	80,0	80,0
	NO	2	4,4	4,4	84,4
	A VECES	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Su hijo/a lleva a casa los trabajos que ha realizado en la ludoteca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	35	77,8	77,8	77,8
	NO	7	15,6	15,6	93,3
	A VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Su hijo/a 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?	3	6,7	6,8	6,8
	Se alegra de ir ¿Por qué?	41	91,1	93,2	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

Comentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		14	31,1	31,1	31,1
	Le ayudan con los exámenes	1	2,2	2,2	33,3
	Le encanta porque se lo pasa bien	1	2,2	2,2	35,6
	Le gusta	1	2,2	2,2	37,8
	Le gusta estar con sus compañeros	5	11,1	11,1	48,9
	Le gusta mucho porque se divierte	1	2,2	2,2	51,1
	No entiende bien el idioma	1	2,2	2,2	53,3
	Porque aprende y se lo pasa bien	1	2,2	2,2	55,6
	Porque encuentra diversión y actividades	1	2,2	2,2	57,8
	Porque estudia	1	2,2	2,2	60,0
	Porque juega con los otros niños	1	2,2	2,2	62,2
	Porque le coincide con el horario del fútbol	1	2,2	2,2	64,4
	Porque le gusta y aprende	1	2,2	2,2	66,7
	Porque pueden llevar los deberes terminados y se lo explican	1	2,2	2,2	68,9
	Porque quiere aprender y ama sus estudios	1	2,2	2,2	71,1
	Porque realiza sus deberes	2	4,4	4,4	75,6
	Porque se divierte mucho	1	2,2	2,2	77,8
	Se aburre	1	2,2	2,2	80,0
	Se divierte	6	13,3	13,3	93,3
	Se divierte bastante con sus compañeros y además está más centrado en los estudios. Se siente mejor y más seguro de sí mismo	1	2,2	2,2	95,6
	Se divierte y estudia para sacar buenas notas	1	2,2	2,2	97,8
	Se divierten y realizan sus deberes	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Colabora su hijo/a en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	22	48,9	48,9	48,9
	NO	5	11,1	11,1	60,0
	A VECES	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

¿Quién colabora más en las tareas domésticas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hijo	10	22,2	23,3	23,3
	Hija	19	42,2	44,2	67,4
	Ambos	4	8,9	9,3	76,7
	Ninguno	10	22,2	23,3	100,0
	Total	43	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,4		
Total		45	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	27	60,0	64,3	64,3
	Sí, a casi todos	9	20,0	21,4	85,7
	No, porque ese trabajo sólo es mío	6	13,3	14,3	100,0
	Total	42	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,7		
Total		45	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	30	66,7	68,2	68,2
	Regular	13	28,9	29,5	97,7
	Poco	1	2,2	2,3	100,0
	Total	44	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		45	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ¿Cuál?	3	6,7	6,7	6,7
	NO	42	93,3	93,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Comentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		43	95,6	95,6	95,6
	Algunos alumnos molestan a su hijo y los profesores no hacen nada	1	2,2	2,2	97,8
	Peleas	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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		2024	
	N	Media	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	45	4,47
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	45	4,36
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	41	4,63
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	37	4,59
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	36	4,78
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	25	4,04
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	41	4,76
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	43	4,70

¿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	45	4,80
¿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	44	4,84
¿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	45	4,24
¿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	45	4,67
¿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	45	4,11
¿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	45	4,76

¿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	45	4,67
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**	45	**4,73**

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LUDOTECAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

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%**

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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%**
2024	INSATISFECHOS	4,4%	6,6%	4,8%	5,4%	2,8%	16,0%	2,4%	4,6%
	CONFORMES	15,6%	11,2%	4,9%	2,7%	2,8%	8,0%	2,4%	2,3%
	SATISFECHOS	80,0%	82,2%	90,3%	91,9%	94,4%	76,0%	95,2%	93,1%
	CONF. TOTAL	**95,6%**	**93,4%**	**95,2%**	**94,6%**	**97,2%**	**84,0%**	**97,6%**	**95,4%**

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%**
2024	**INSATISFECHOS**	2,2%	2,3%	4,4%	2,2%	6,6%	2,2%	2,2%	2,2%
	CONFORMES	4,4%	2,3%	15,6%	4,4%	20,1%	0,0%	6,7%	0,0%
	SATISFECHOS	93,4%	95,4%	80,0%	93,4%	73,3%	97,8%	91,1%	97,8%
	CONF. TOTAL	**97,8%**	**97,7%**	**95,6%**	**97,8%**	**93,4%**	**97,8%**	**97,8%**	**97,8%**

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos