

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



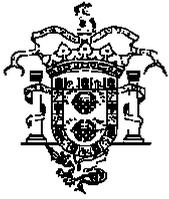
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN-CIUDADANÍA**

2016

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 de **FERIA DE EMPRENDIMIENTO-OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 112 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 FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN 2016** con un valor de **4,24** sobre 5.

ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN 2016			
	N	Media	Desv. típ.
LUGAR	112	4,04	,972
ACCESIBILIDAD	85	4,35	,960
IMPACTO	82	4,22	,903
CALIDAD	83	4,24	,805
GOOGLE	20	3,85	,933
MICROSOFT	13	4,30	,751
FUNDACIÓN TELEFÓNICA	10	4,60	,516
FUNDACIÓN CAIXA	4	5	,000
EMPRENDE ARTE 1	1	5	.
EMPRENDE ARTE 2	14	4,14	,770
MESA REDONDA	2	3,50	,707
CONCIERTO	29	3,89	1,175
TALLER 1	14	4,50	,940
TALLER 2	5	4,60	,547
TALLER 3	10	4,60	,699
TALLER 4	10	4,80	,421
TALLER 5	8	5	,000
TALLER 6	4	5	,000
CHARLA 1	18	4,55	1,04
CHARLA 2	7	4,85	,377
CHARLA 3	5	4,60	,547
CHARLA 4	5	4,80	,447
CHARLA 5	3	4,33	1,154
CHARLA 6	4	5	,000
CHARLA 7	4	4,25	,957
CHARLA 8	1	5	.
CHARLA 9	7	4,71	,755
CHARLA 10	2	4,50	,707

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LUGAR	76.8	5.4	17.9	94.6
ACCESIBILIDAD	82.4	4.7	12.9	95.3
IMPACTO	81.7	4.9	13.4	95.1
CALIDAD	81.9	2.4	15.7	97.6
GOOGLE	60	5	35	95
MICROSOFT	84.7	0	15.4	100
FUNDACIÓN TELEFÓNICA	100	0	0	100
FUNDACIÓN CAIXA	100	0	0	100
EMPRENDE ARTE 1	100	0	0	100
EMPRENDE ARTE 2	78.6	0	21.4	100
MESA REDONDA	50	0	50	100
CONCIERTO	58.6	10.3	31	89.7
TALLER 1	85.7	7.1	7.1	92.9
TALLER 2	100	0	0	100
TALLER 3	90	0	10	100
TALLER 4	100	0	0	100
TALLER 5	100	0	0	100
TALLER 6	100	0	0	100
CHARLA 1	88.9	5.6	5.6	94.4
CHARLA 2	100	0	0	100
CHARLA 3	100	0	0	100
CHARLA 4	100	0	0	100
CHARLA 5	66.7	0	33.3	100
CHARLA 6	100	0	0	100
CHARLA 7	75	0	25	100
CHARLA 8	100	0	0	100
CHARLA 9	85.7	0	14.3	100
CHARLA 10	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

LUGAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,6	3,6	3,6
	Mal	2	1,8	1,8	5,4
	Regular	20	17,9	17,9	23,2
	Bien	45	40,2	40,2	63,4
	Muy bien	41	36,6	36,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	2,4	2,4
	Mal	2	1,8	2,4	4,7
	Regular	11	9,8	12,9	17,6
	Bien	19	17,0	22,4	40,0
	Muy bien	51	45,5	60,0	100,0
	Total	85	75,9	100,0	
Perdidos	Sistema	27	24,1		
Total		112	100,0		

IMPACTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,2	1,2
	Mal	3	2,7	3,7	4,9
	Regular	11	9,8	13,4	18,3
	Bien	29	25,9	35,4	53,7
	Muy bien	38	33,9	46,3	100,0
	Total	82	73,2	100,0	
Perdidos	Sistema	30	26,8		
Total		112	100,0		



CALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,8	2,4	2,4
	Regular	13	11,6	15,7	18,1
	Bien	31	27,7	37,3	55,4
	Muy bien	37	33,0	44,6	100,0
	Total	83	74,1	100,0	
Perdidos	Sistema	29	25,9		
Total		112	100,0		

Valoración de las Actividades Realizadas en la Feria del Emprendimiento

GOOGLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	5,0	5,0
	Regular	7	6,3	35,0	40,0
	Bien	6	5,4	30,0	70,0
	Muy bien	6	5,4	30,0	100,0
	Total	20	17,9	100,0	
Perdidos	Sistema	92	82,1		
Total		112	100,0		

MICROSOFT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,8	15,4	15,4
	Bien	5	4,5	38,5	53,8
	Muy bien	6	5,4	46,2	100,0
	Total	13	11,6	100,0	
Perdidos	Sistema	99	88,4		
Total		112	100,0		



FUNDACIÓN TELEFÓNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,6	40,0	40,0
	Muy bien	6	5,4	60,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

FUNDACIÓN CAIXA

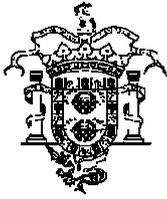
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		

EMPRENDE ARTE_1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	111	99,1		
Total		112	100,0		

EMPRENDE ARTE_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,7	21,4	21,4
	Bien	6	5,4	42,9	64,3
	Muy bien	5	4,5	35,7	100,0
	Total	14	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	98	87,5		
Total		112	100,0		



MESA REDONDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	50,0	50,0
	Bien	1	,9	50,0	100,0
	Total	2	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	110	98,2		
Total		112	100,0		

CONCIERTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	3,4	3,4
	Mal	2	1,8	6,9	10,3
	Regular	9	8,0	31,0	41,4
	Bien	4	3,6	13,8	55,2
	Muy bien	13	11,6	44,8	100,0
	Total	29	25,9	100,0	
Perdidos	Sistema	83	74,1		
Total		112	100,0		

TALLER_1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	7,1	7,1
	Regular	1	,9	7,1	14,3
	Bien	2	1,8	14,3	28,6
	Muy bien	10	8,9	71,4	100,0
	Total	14	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	98	87,5		
Total		112	100,0		



TALLER_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	40,0	40,0
	Muy bien	3	2,7	60,0	100,0
	Total	5	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
Total		112	100,0		

TALLER_3

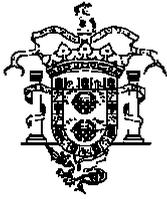
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	10,0	10,0
	Bien	2	1,8	20,0	30,0
	Muy bien	7	6,3	70,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

TALLER_4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	20,0	20,0
	Muy bien	8	7,1	80,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

TALLER_5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	104	92,9		
Total		112	100,0		



TALLER_6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		

CHARLA_1

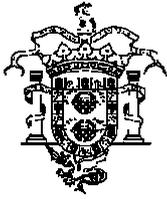
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	5,6	5,6
	Regular	1	,9	5,6	11,1
	Bien	2	1,8	11,1	22,2
	Muy bien	14	12,5	77,8	100,0
	Total	18	16,1	100,0	
Perdidos	Sistema	94	83,9		
Total		112	100,0		

CHARLA_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	14,3	14,3
	Muy bien	6	5,4	85,7	100,0
	Total	7	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	105	93,8		
Total		112	100,0		

CHARLA_3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	40,0	40,0
	Muy bien	3	2,7	60,0	100,0
	Total	5	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
Total		112	100,0		



CHARLA_4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	3,6	80,0	100,0
	Total	5	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
Total		112	100,0		

CHARLA_5

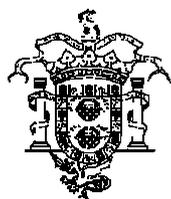
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,8	66,7	100,0
	Total	3	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	109	97,3		
Total		112	100,0		

CHARLA_6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		

CHARLA_7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	25,0	25,0
	Bien	1	,9	25,0	50,0
	Muy bien	2	1,8	50,0	100,0
	Total	4	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		



CHARLA_8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	111	99,1		
Total		112	100,0		

CHARLA_9

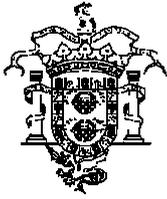
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	14,3	14,3
	Muy bien	6	5,4	85,7	100,0
	Total	7	6,3	100,0	
Perdidos	Sistema	105	93,8		
Total		112	100,0		

CHARLA_10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	,9	50,0	100,0
	Total	2	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	110	98,2		
Total		112	100,0		

¿Por qué Medio de Comunicación te ha llegado la noticia del Evento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	4	3,6	7,3	7,3
	TV	3	2,7	5,5	12,7
	Prensa	4	3,6	7,3	20,0
	Pág.Web	2	1,8	3,6	23,6
	Redes Sociales	42	37,5	76,4	100,0
	Total	55	49,1	100,0	
Perdidos	Sistema	57	50,9		
Total		112	100,0		



¿Qué Curso de Formación te gustaría realizar?

INFORMATICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	27	24,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	85	75,9		
Total		112	100,0		

RADIO

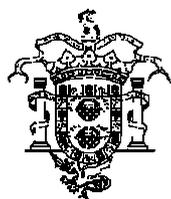
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	9	8,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	103	92,0		
Total		112	100,0		

ROBÓTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	24	21,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	88	78,6		
Total		112	100,0		

VIDEOJUEGO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	29	25,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	83	74,1		
Total		112	100,0		



REALVIRTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	26	23,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	86	76,8		
Total		112	100,0		

ARTESANÍA

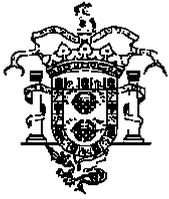
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	11	9,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	101	90,2		
Total		112	100,0		

TEATRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	10	8,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

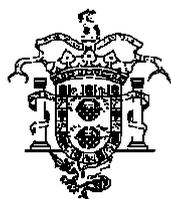
COCINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	8	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	104	92,9		
Total		112	100,0		



CURSFORM_OTROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		<i>101</i>	<i>90,2</i>	<i>90,2</i>	<i>90,2</i>
	ADMIN. MARKETIN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>91,1</i>
	COSTURA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>92,0</i>
	EDUCACIÓN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>92,9</i>
	EMPRENDIMIENTO	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>93,8</i>
	IMPRESIÓN 3D	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>94,6</i>
	LEGO	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>95,5</i>
	MODA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>96,4</i>
	PRENSA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>97,3</i>
	PROGRAM WEB	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>98,2</i>
	PROGRAMACIÓN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>99,1</i>
	TV	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>100,0</i>
	Total	<i>112</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	



¿Qué Empresa te gustaría que participara en los próximos años?		
	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos (No opinado)	61	54,46
2K	1	0,89
3D	2	1,79
AMAZON	1	0,89
ANDROID	2	1,80
APPLE	9	8,00
ARAMARK	1	0,89
BLIZAR	1	0,89
ELECTRONICARTS	1	0,89
FARMACEUTICAS	1	0,89
FUNDAC. SOCIALES	1	0,89
GOOGLE	3	2,68
GRUPO TEATRAL	1	0,89
HERBALIFE	1	0,89
INMOBILIARIAS	3	2,70
MERCADONA	3	2,68
MICROSOFT	1	0,89
MODA	3	2,68
NINTENDO	1	0,89
OBREGON	1	0,89
PALE MANIA	1	0,89
PENTACIÓN	1	0,89
PIXELEDON, VISPAIN,	1	0,89
RIOT	1	0,89
SAMSUNG	1	0,89
SANIDAD	1	0,89
SONY.APP	1	0,89
TÉCNOLOG	1	0,89
TECNOLOGICA	1	0,89
UBISOFT	2	1,79
VIAJES	1	0,89
VIDEOJUEGOS	2	1,80
Total	112	100