

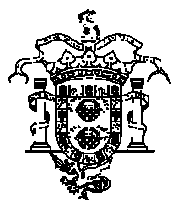
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
DÍA DEL EMPRENDIMIENTO 2017
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 sobre el evento cultural del **DÍA DEL EMPRENDIMIENTO** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 195 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

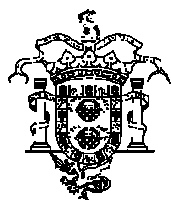


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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** sobre **DÍA DEL EMPRENDIMIENTO** con un valor de **4.16** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valora la ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	195	4,02
Valora el VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO	195	3,76
Valora charla: UNA VIDA AL FILO	195	4,17
Valora charla: ÉXITO DE LA VOCACIÓN	195	4,40
Valora charla: EL PODER POSITIVO DEL CAMBIO	195	4,56
Valora stand: UGR	195	3,65
Valora stand: CEME	195	3,52
Valora stand: UGT	195	3,56
Valora stand: PROMESA	195	3,52
Valora stand: VICECONSEJERÍA JUVENTUD	195	3,63
Valora stand: FUNDACIÓN ONCE	195	3,78
Valora stand: UNED	195	3,54
Valora stand: SEPE	195	3,44
Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDIMIENTO	195	4,16

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valora la ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	70,4	6,3	23,3	93,7
Valora el VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO	61,2	15,4	23,4	84,6
Valora charla: UNA VIDA AL FILO	72,5	10,3	17,3	89,8
Valora charla: ÉXITO DE LA VOCACIÓN	83,3	4,9	11,9	95,2
Valora charla: EL PODER POSITIVO DEL CAMBIO	89,2	2,7	8,1	97,3
Valora stand: UGR	60,6	13,5	25,9	86,5
Valora stand: CEME	51,2	13,4	35,4	86,6
Valora stand: UGT	56,8	17,3	25,9	82,7
Valora stand: PROMESA	53,7	18,5	27,8	81,5
Valora stand: VICECONSEJERÍA JUVENTUD	54,8	15,5	29,8	84,6
Valora stand: FUNDACIÓN ONCE	62,4	9,7	27,9	90,3
Valora stand: UNED	52,5	15,6	31,9	84,4
Valora stand: SEPE	50	19,8	30,2	80,2
Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDIMIENTO	76,6	6	17,4	94

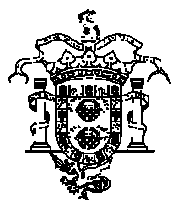
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

SEXO

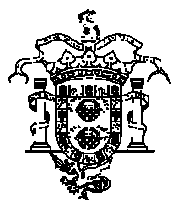
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	82	42,1	43,2	43,2
	Masculino	108	55,4	56,8	100,0
	Total	190	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,6		
Total		195	100,0		

Valora la ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,1	2,1	2,1
	Mal	8	4,1	4,2	6,3
	Regular	44	22,6	23,3	29,6
	Bien	58	29,7	30,7	60,3
	Muy bien	75	38,5	39,7	100,0
	Total		189	96,9	100,0
Perdidos	Sistema	6	3,1		
Total		195	100,0		

Valora el VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,6	4,8	4,8
	Mal	20	10,3	10,6	15,4
	Regular	44	22,6	23,4	38,8
	Bien	50	25,6	26,6	65,4
	Muy bien	65	33,3	34,6	100,0
	Total		188	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	7	3,6		
Total		195	100,0		



Valora charla: UNA VIDA AL FILO

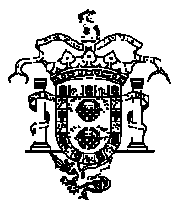
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,1	1,1
	Mal	17	8,7	9,2	10,3
	Regular	32	16,4	17,3	27,6
	Bien	31	15,9	16,8	44,3
	Muy bien	103	52,8	55,7	100,0
	Total	185	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,1		
Total		195	100,0		

Valora charla: ÉXITO DE LA VOCACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	8	4,1	4,3	4,9
	Regular	22	11,3	11,9	16,8
	Bien	39	20,0	21,1	37,8
	Muy bien	115	59,0	62,2	100,0
	Total	185	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,1		
Total		195	100,0		

Valora charla: EL PODER POSITIVO DEL CAMBIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	4	2,1	2,2	2,7
	Regular	15	7,7	8,1	10,8
	Bien	36	18,5	19,5	30,3
	Muy bien	129	66,2	69,7	100,0
	Total	185	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,1		
Total		195	100,0		



Valora stand: UGR

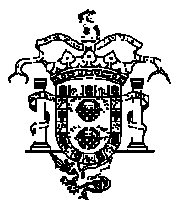
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	5,1	5,9	5,9
	Mal	13	6,7	7,6	13,5
	Regular	44	22,6	25,9	39,4
	Bien	62	31,8	36,5	75,9
	Muy bien	41	21,0	24,1	100,0
Total		170	87,2	100,0	
Perdidos	Sistema	25	12,8		
Total		195	100,0		

Valora stand: CEME

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,6	6,7	6,7
	Mal	11	5,6	6,7	13,4
	Regular	58	29,7	35,4	48,8
	Bien	49	25,1	29,9	78,7
	Muy bien	35	17,9	21,3	100,0
Total		164	84,1	100,0	
Perdidos	Sistema	31	15,9		
Total		195	100,0		

Valora stand: UGT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,2	7,4	7,4
	Mal	16	8,2	9,9	17,3
	Regular	42	21,5	25,9	43,2
	Bien	53	27,2	32,7	75,9
	Muy bien	39	20,0	24,1	100,0
Total		162	83,1	100,0	
Perdidos	Sistema	33	16,9		
Total		195	100,0		



Valora stand: PROMESA

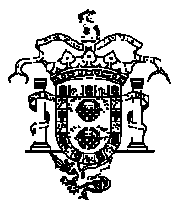
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	5,6	6,8	6,8
	Mal	19	9,7	11,7	18,5
	Regular	45	23,1	27,8	46,3
	Bien	49	25,1	30,2	76,5
	Muy bien	38	19,5	23,5	100,0
	Total		162	83,1	100,0
Perdidos	Sistema	33	16,9		
Total		195	100,0		

Valora stand: VICECONSEJERÍA JUVENTUD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,6	5,4	5,4
	Mal	17	8,7	10,1	15,5
	Regular	50	25,6	29,8	45,2
	Bien	43	22,1	25,6	70,8
	Muy bien	49	25,1	29,2	100,0
	Total		168	86,2	100,0
Perdidos	Sistema	27	13,8		
Total		195	100,0		

Valora stand: FUNDACIÓN ONCE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,1	3,6	3,6
	Mal	10	5,1	6,1	9,7
	Regular	46	23,6	27,9	37,6
	Bien	55	28,2	33,3	70,9
	Muy bien	48	24,6	29,1	100,0
	Total		165	84,6	100,0
Perdidos	Sistema	30	15,4		
Total		195	100,0		



Valora stand: UNED

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,6	5,6	5,6
	Mal	16	8,2	10,0	15,6
	Regular	51	26,2	31,9	47,5
	Bien	48	24,6	30,0	77,5
	Muy bien	36	18,5	22,5	100,0
	Total	160	82,1	100,0	
Perdidos	Sistema	35	17,9		
Total		195	100,0		

Valora stand: SEPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	7,7	9,3	9,3
	Mal	17	8,7	10,5	19,8
	Regular	49	25,1	30,2	50,0
	Bien	43	22,1	26,5	76,5
	Muy bien	38	19,5	23,5	100,0
	Total	162	83,1	100,0	
Perdidos	Sistema	33	16,9		
Total		195	100,0		

Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,6	2,7	2,7
	Mal	6	3,1	3,3	6,0
	Regular	32	16,4	17,4	23,4
	Bien	53	27,2	28,8	52,2
	Muy bien	88	45,1	47,8	100,0
	Total	184	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,6		
Total		195	100,0		