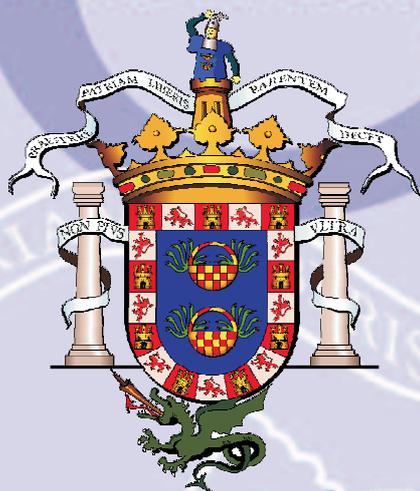


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 DE EMPRENDIMIENTO JOVEN
(CIUDADANÍA) 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 de **FERIA EMPRENDIMIENTO JOVEN (CIUDADANÍA)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 209 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 **FERIA EMPRENDIMIENTO JOVEN (CIUDADANÍA)** el evento cultural de la con un valor de **4.50** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	209	4,63
ORGANIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	209	4,62
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	209	4,48
PUNTO DE INFORMACIÓN	209	4,42
IMPACTO DEL EVENTO A NIVEL FORMATIVO	209	4,43
INFORMACIÓN DE LA PAG. WEB PROPIA DEL EVENTO	209	4,43
NIVEL DE CALIDAD DE LA FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN	209	4,50
ZONA GASTRONÓMICA	209	4,47
ZONA DE ESPARCIMIENTO	209	4,42
ZONA DE NETWORKING	209	4,29
STANDS	209	4,28
ZONA 2: QUIERO, PUEDO Y EMPRENDO	209	4,30
ZONA 2: EMPRENDIMIENTO	209	4,35
ZONA 2: COWORKING	209	4,32
ZONA 2: REALIDAD VIRTUAL	209	4,37
ZONA 2: INTERNET	209	4,34
ZONA 2: CREATIVIDAD	209	4,30
ZONA 2: ORIENTACIÓN	209	4,30
ZONA 2: MOTIVACIÓN	209	4,35
ZONA 3: CINE BAJO LAS ESTRELLAS	209	4,29
ZONA 3: EXHIBICIÓN DEPORTIVA	209	4,13
ZONA 3: FIESTA DE NEON	209	4,20
ZONA 3: GALA CLAUSURA	209	4,34

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	98,6	0,5	1	99,6
ORGANIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	99,1	0	1	100,1
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	98,6	0,5	1	99,6
PUNTO DE INFORMACIÓN	95,7	0	4,3	100
IMPACTO DEL EVENTO A NIVEL FORMATIVO	98,1	0	1,9	100
INFORMACIÓN DE LA PAG. WEB PROPIA DEL EVENTO	97,6	0	2,4	100
NIVEL DE CALIDAD DE LA FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN	99,5	0	0,5	100
ZONA GASTRONÓMICA	97,1	0	2,9	100
ZONA DE ESPARCIMIENTO	98,5	0,5	1	99,5
ZONA DE NETWORKING	94,9	0,5	4,6	99,5
STANDS	94,7	0,5	4,8	99,5
ZONA 2: QUIERO, PUEDO Y EMPRENDO	95,9	0	4,1	100
ZONA 2: EMPRENDIMIENTO	96,3	0,5	3,2	99,5
ZONA 2: COWORKING	93	0,5	6,5	99,5
ZONA 2: REALIDAD VIRTUAL	96,2	0	3,8	100
ZONA 2: INTERNET	96,1	0	4	100,1
ZONA 2: CREATIVIDAD	93,2	0	6,8	100
ZONA 2: ORIENTACIÓN	95,3	0,6	4,1	99,4
ZONA 2: MOTIVACIÓN	94,5	0	5,5	100
ZONA 3: CINE BAJO LAS ESTRELLAS	94,3	0	5,7	100
ZONA 3: EXHIBICIÓN DEPORTIVA	94,7	0	5,3	100
ZONA 3: FIESTA DE NEON	88,5	0	11,4	99,9
ZONA 3: GALA CLAUSURA	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

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	107	51,2	52,5	52,5
	Masculino	97	46,4	47,5	100,0
	Total	204	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		209	100,0		

LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	2	1,0	1,0	1,4
	Bien	70	33,5	33,7	35,1
	Muy bien	135	64,6	64,9	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		

ORGANIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	1,0	1,0
	Bien	75	35,9	36,1	37,0
	Muy bien	131	62,7	63,0	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	2	1,0	1,0	1,4
	Bien	101	48,3	48,6	50,0
	Muy bien	104	49,8	50,0	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		



PUNTO DE INFORMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,3	4,3	4,3
	Bien	102	48,8	49,3	53,6
	Muy bien	96	45,9	46,4	100,0
	Total	207	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		209	100,0		

IMPACTO DEL EVENTO A NIVEL FORMATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,9	1,9	1,9
	Bien	110	52,6	52,9	54,8
	Muy bien	94	45,0	45,2	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		

INFORMACIÓN DE LA PAG. WEB PROPIA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,4	2,4	2,4
	Bien	108	51,7	51,9	54,3
	Muy bien	95	45,5	45,7	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DE LA FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	,5	,5
	Bien	103	49,3	49,5	50,0
	Muy bien	104	49,8	50,0	100,0
	Total	208	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		209	100,0		



ZONA GASTRONÓMICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,9	2,9	2,9
	Bien	97	46,4	46,9	49,8
	Muy bien	104	49,8	50,2	100,0
	Total	207	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		209	100,0		

ZONA DE ESPARCIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	2	1,0	1,0	1,5
	Bien	110	52,6	54,2	55,7
	Muy bien	90	43,1	44,3	100,0
	Total	203	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,9		
Total		209	100,0		

ZONA DE NETWORKING

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	9	4,3	4,6	5,1
	Bien	118	56,5	60,5	65,6
	Muy bien	67	32,1	34,4	100,0
	Total	195	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	14	6,7		
Total		209	100,0		

STANDS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	9	4,3	4,8	5,3
	Bien	116	55,5	61,4	66,7
	Muy bien	63	30,1	33,3	100,0
	Total	189	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	20	9,6		
Total		209	100,0		



ZONA 2:QUIERO, PUEDO Y EMPRENDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	3,8	4,1	4,1
	Bien	120	57,4	62,2	66,3
	Muy bien	65	31,1	33,7	100,0
	Total	193	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	16	7,7		
Total		209	100,0		

ZONA 2:EMPREDIMIENTO

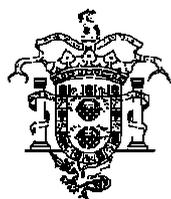
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	6	2,9	3,2	3,8
	Bien	105	50,2	56,8	60,5
	Muy bien	73	34,9	39,5	100,0
	Total	185	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	11,5		
Total		209	100,0		

ZONA 2:COWORKING

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	12	5,7	6,5	7,0
	Bien	100	47,8	53,8	60,8
	Muy bien	73	34,9	39,2	100,0
	Total	186	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	11,0		
Total		209	100,0		

ZONA 2: REALIDAD VIRTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,3	3,8	3,8
	Bien	101	48,3	55,5	59,3
	Muy bien	74	35,4	40,7	100,0
	Total	182	87,1	100,0	
Perdidos	Sistema	27	12,9		
Total		209	100,0		



ZONA 2: INTERNET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,3	4,0	4,0
	Bien	102	48,8	58,0	61,9
	Muy bien	67	32,1	38,1	100,0
	Total	176	84,2	100,0	
Perdidos	Sistema	33	15,8		
Total		209	100,0		

ZONA 2: CREATIVIDAD

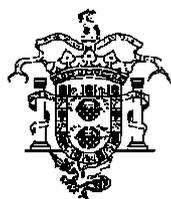
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	5,7	6,8	6,8
	Bien	100	47,8	56,8	63,6
	Muy bien	64	30,6	36,4	100,0
	Total	176	84,2	100,0	
Perdidos	Sistema	33	15,8		
Total		209	100,0		

ZONA 2: ORIENTACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	7	3,3	4,1	4,7
	Bien	101	48,3	59,8	64,5
	Muy bien	60	28,7	35,5	100,0
	Total	169	80,9	100,0	
Perdidos	Sistema	40	19,1		
Total		209	100,0		

ZONA 2: MOTIVACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,3	5,5	5,5
	Bien	89	42,6	53,9	59,4
	Muy bien	67	32,1	40,6	100,0
	Total	165	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	44	21,1		
Total		209	100,0		



ZONA 3: CINE BAJO LAS ESTRELLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	2,9	5,7	5,7
	Bien	63	30,1	60,0	65,7
	Muy bien	36	17,2	34,3	100,0
	Total	105	50,2	100,0	
Perdidos	Sistema	104	49,8		
Total		209	100,0		

ZONA 3: EXHIBICIÓN DEPORTIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	5,3	5,3
	Bien	29	13,9	76,3	81,6
	Muy bien	7	3,3	18,4	100,0
	Total	38	18,2	100,0	
Perdidos	Sistema	171	81,8		
Total		209	100,0		

ZONA 3: FIESTA DE NEON

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,9	11,4	11,4
	Bien	20	9,6	57,1	68,6
	Muy bien	11	5,3	31,4	100,0
	Total	35	16,7	100,0	
Perdidos	Sistema	174	83,3		
Total		209	100,0		

ZONA 3: GALA CLAUSURA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	29	13,9	65,9	65,9
	Muy bien	15	7,2	34,1	100,0
	Total	44	21,1	100,0	
Perdidos	Sistema	165	78,9		
Total		209	100,0		