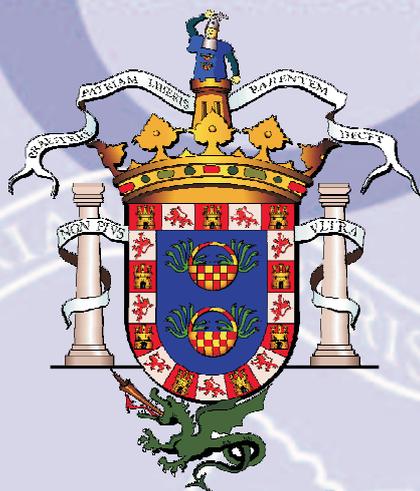


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 EMPRENDEDOR 2018
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 DÍA DEL EMPRENDEDOR 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla que participaron ese día.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 307 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 EL DÍA DEL EMPRENDEDOR** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	302	4,12
VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO	300	3,97
CHARLA: ¿Y SI REALMENTE PUDIERAS?	301	4,12
CHARLA: CÓMO FALLAR MISERABLEMENTE EN TU NEGOCIO.. Y AÚN ASÍ ¡TENER ÉXITO!	304	3,99
CHARLA: EL PODER DE LA MENTE	302	4,51
CHARLA:UGR	288	3,52
CHARLA: CEME	287	3,47
CHARLA:UGT	287	3,57
CHARLA: PROMESA	292	3,54
CHARLA: CCOO	121	3,53
CHARLA: FUNDACIÓN ONCE	285	3,58
CHARLA: UNED-COIE	290	3,68
CHARLA: SEPE	290	3,48
CHARLA: MECD	290	3,51
Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDEDOR	300	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO	78,8	5	16,2	95
VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO	69,3	6,6	24	93,3
CHARLA: ¿Y SI REALMENTE PUDIERAS?	76,4	6,4	17,3	93,7
CHARLA: CÓMO FALLAR MISERABLEMENTE EN TU NEGOCIO.. Y AÚN ASÍ ¡TENER ÉXITO!	73,1	10,2	16,8	89,9
CHARLA: EL PODER DE LA MENTE	87,1	4,7	8,3	95,4
CHARLA:UGR	49,4	12,5	38,2	87,6
CHARLA: CEME	48,1	15,7	36,2	84,3
CHARLA:UGT	51,5	14,6	33,8	85,3
CHARLA: PROMESA	50,6	14,4	34,9	85,5
CHARLA: CCOO	52,9	18,1	28,9	81,8
CHARLA: FUNDACIÓN ONCE	55,5	15,8	28,8	84,3
CHARLA: UNED-COIE	58,2	14,8	26,9	85,1
CHARLA: SEPE	50	17,6	32,4	82,4
CHARLA: MECD	51,4	15,1	33,4	84,8
Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDEDOR	86,7	3,6	9,7	96,4

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

Centro educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	55	17,9	17,9	17,9
CIFP Reina Victoria Eugenia	66	21,5	21,5	39,4
E. Arte Miguel Marmolejo	41	13,4	13,4	52,8
IES Enrique Nieto	46	15,0	15,0	67,8
IES Miguel Fernández	47	15,3	15,3	83,1
IES Queipo	36	11,7	11,7	94,8
IES Rusadir	16	5,2	5,2	100,0
Total	307	100,0	100,0	

SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	144	46,9	47,2	47,2
Hombre	161	52,4	52,8	100,0
Mujer	305	99,3	100,0	
Total	2	,7		
Perdidos	307	100,0		
Total				

NIVEL DE ESTUDIOS QUE ESTÁS CURSANDO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	69	22,5	22,8	22,8
BACHILLERATO	232	75,6	76,6	99,3
FORMACIÓN PROFESIONAL	2	,7	,7	100,0
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	303	98,7	100,0	
Total	4	1,3		
Perdidos	307	100,0		
Total				



Valora la ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,0	2,0	2,0
	Mal	9	2,9	3,0	5,0
	Regular	49	16,0	16,2	21,2
	Bien	118	38,4	39,1	60,3
	Muy bien	120	39,1	39,7	100,0
	Total		302	98,4	100,0
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		307	100,0		

Valora el VIDEO DE APERTURA DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,3	2,3	2,3
	Mal	13	4,2	4,3	6,7
	Regular	72	23,5	24,0	30,7
	Bien	99	32,2	33,0	63,7
	Muy bien	109	35,5	36,3	100,0
	Total		300	97,7	100,0
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		307	100,0		

Valora charla: ¿Y SI REALMENTE PUDIERAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,6	1,7	1,7
	Mal	14	4,6	4,7	6,3
	Regular	52	16,9	17,3	23,6
	Bien	99	32,2	32,9	56,5
	Muy bien	131	42,7	43,5	100,0
	Total		301	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		307	100,0		



Valora charla: CÓMO FALLAR MISERABLEMENTE EN TU NEGOCIO.. Y AÚN ASÍ ¡TENER ÉXITO!

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,0	2,0	2,0
	Mal	25	8,1	8,2	10,2
	Regular	51	16,6	16,8	27,0
	Bien	106	34,5	34,9	61,8
	Muy bien	116	37,8	38,2	100,0
	Total	304	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		307	100,0		

Valora charla: EL PODER DE LA MENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,6	1,7	1,7
	Mal	9	2,9	3,0	4,6
	Regular	25	8,1	8,3	12,9
	Bien	50	16,3	16,6	29,5
	Muy bien	213	69,4	70,5	100,0
	Total	302	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,6		
Total		307	100,0		

Valora stand: UGR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,9	3,1	3,1
	Mal	27	8,8	9,4	12,5
	Regular	110	35,8	38,2	50,7
	Bien	88	28,7	30,6	81,3
	Muy bien	54	17,6	18,8	100,0
	Total	288	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	19	6,2		
Total		307	100,0		



Valora stand: CEME

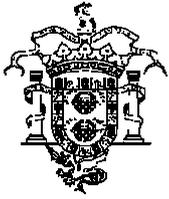
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	2,0	2,1	2,1
	Mal	39	12,7	13,6	15,7
	Regular	104	33,9	36,2	51,9
	Bien	89	29,0	31,0	82,9
	Muy bien	49	16,0	17,1	100,0
	Total	287	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	6,5		
Total		307	100,0		

Valora stand: UGT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,3	2,4	2,4
	Mal	35	11,4	12,2	14,6
	Regular	97	31,6	33,8	48,4
	Bien	83	27,0	28,9	77,4
	Muy bien	65	21,2	22,6	100,0
	Total	287	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	6,5		
Total		307	100,0		

Valora stand: PROMESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,9	3,1	3,1
	Mal	33	10,7	11,3	14,4
	Regular	102	33,2	34,9	49,3
	Bien	88	28,7	30,1	79,5
	Muy bien	60	19,5	20,5	100,0
	Total	292	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	4,9		
Total		307	100,0		



Valora stand: CCOO

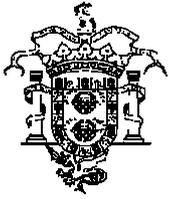
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,6	4,1	4,1
	Mal	17	5,5	14,0	18,2
	Regular	35	11,4	28,9	47,1
	Bien	37	12,1	30,6	77,7
	Muy bien	27	8,8	22,3	100,0
	Total	121	39,4	100,0	
Perdidos	Sistema	186	60,6		
Total		307	100,0		

Valora stand: FUNDACIÓN ONCE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	4,2	4,6	4,6
	Mal	32	10,4	11,2	15,8
	Regular	82	26,7	28,8	44,6
	Bien	94	30,6	33,0	77,5
	Muy bien	64	20,8	22,5	100,0
	Total	285	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	22	7,2		
Total		307	100,0		

Valora stand: UNED-COIE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,9	3,1	3,1
	Mal	34	11,1	11,7	14,8
	Regular	78	25,4	26,9	41,7
	Bien	88	28,7	30,3	72,1
	Muy bien	81	26,4	27,9	100,0
	Total	290	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,5		
Total		307	100,0		



Valora stand: SEPE

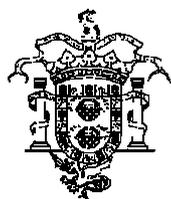
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	4,6	4,8	4,8
	Mal	37	12,1	12,8	17,6
	Regular	94	30,6	32,4	50,0
	Bien	86	28,0	29,7	79,7
	Muy bien	59	19,2	20,3	100,0
	Total	290	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,5		
Total		307	100,0		

Valora stand: MECD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,9	4,1	4,1
	Mal	32	10,4	11,0	15,2
	Regular	97	31,6	33,4	48,6
	Bien	93	30,3	32,1	80,7
	Muy bien	56	18,2	19,3	100,0
	Total	290	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,5		
Total		307	100,0		

Nivel de Calidad del Evento del DÍA DEL EMPRENDEDOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	10	3,3	3,3	3,7
	Regular	29	9,4	9,7	13,3
	Bien	111	36,2	37,0	50,3
	Muy bien	149	48,5	49,7	100,0
	Total	300	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,3		
Total		307	100,0		



¿Te gustaría MONTAR UNA EMPRESA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	203	66,1	66,8	66,8
	No	101	32,9	33,2	100,0
	Total	304	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		307	100,0		

En caso afirmativo, ¿Sabes qué pasos hay que dar para crearla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	102	33,2	48,3	48,3
	No	108	35,2	51,2	99,5
	3	1	,3	,5	100,0
	Total	211	68,7	100,0	
Perdidos	Sistema	96	31,3		
Total		307	100,0		

¿Conoces qué instituciones ayudan al emprendedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	129	42,0	43,4	43,4
	No	168	54,7	56,6	100,0
	Total	297	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,3		
Total		307	100,0		

¿Te gustaría recibir información en materia de emprendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	243	79,2	81,5	81,5
	No	55	17,9	18,5	100,0
	Total	298	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,9		
Total		307	100,0		