

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS: AGENCIA DE DESARROLLO Y
EMPLEO LOCAL**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2019).
- Informe General de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2019).
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019. (Datos globales, presenciales y online)
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local. (Datos globales, presenciales y online)
- Anexo III. Tablas comparativas interanuales de satisfacción de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local. (Datos globales, presenciales y online)



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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, para ello podéis contar con la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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 de la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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 la **Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2019)** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Agencia de Empleo y Desarrollo Local a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2019).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2019)

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 en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder



recoger información a un grupo socialmente significativo de personas 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 Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 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 a cabo en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019.



5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Mayo 2020

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019 perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio.

El número de usuarios total de Agencia de Empleo y Desarrollo Local durante el 2019 ha sido de **un total de 56 encuestas**, desagregadas en 7 encuestas presenciales y 49 encuestas online.

El test de fiabilidad está en 0,802. Este es 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

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/a sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- 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 ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL
--	---

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. Barrio: _____ 2. Sexo: Mujer Hombre

3. Estado Civil 4.

Casada	<input type="checkbox"/>
Soltera	<input type="checkbox"/>
Separada	<input type="checkbox"/>
Viuda	<input type="checkbox"/>

 Edad: _____ 5. Nivel Estudios

Sin estudio	<input type="checkbox"/>
Est. Primarios	<input type="checkbox"/>
Grad. Escolar/ESO	<input type="checkbox"/>
Formac. Profesion	<input type="checkbox"/>
Est. Universitarios	<input type="checkbox"/>

6. Situación Actual:

Desempleado	<input type="checkbox"/>
Empleado	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>

7. Marque la opción que proceda:

- Asesoramiento Empresarial
- Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones
- Acciones Formativas
- Análisis de Viabilidad de Proyectos
- Seguimiento de Emprendedores

8. Indique, por favor, en la tabla siguiente la **SATISFACCIÓN** que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla un Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

- PRENSA RADIO TV AMIGO WEB

10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? SI NO

6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? SI NO

6.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora:



9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

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 la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha 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 difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE LA
AGENCIA DE EMPLEO Y
DESARROLLO LOCAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** durante el año **2019**, perteneciente a la **Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio** de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, a nivel presencial.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, a nivel online.

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 ofrecen en **LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la 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.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (DATOS DATOS) 2019

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019. 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.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	54	4,22	,94
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	54	4,07	1,02
Adecuación de las instalaciones	54	4,11	,96
Efectividad del servicio prestado	54	4,38	,91
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	54	4,51	,92
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	54	4,59	,74
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	55	4,32	1,08

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,32 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 en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,31 sobre 5**, lo que arroja una **valoración similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS GLOBALES) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ Accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3.7
Regular (Conformidad)	18.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77.8
Conformidad total	96.3

▪ Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	9.3
Regular (Conformidad)	14.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	75.9
Conformidad total	90.7



▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5.6
Regular (Conformidad)	13
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81.4
Conformidad total	94.4

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5.6
Regular (Conformidad)	7.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87
Conformidad total	94.4

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5.6
Regular (Conformidad)	7.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87
Conformidad total	94.4

▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3.7
Regular (Conformidad)	3.7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92.6
Conformidad total (*)	96.3



▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	9.1
Regular (Conformidad)	9.1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81.8
Conformidad total (*)	90.9

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (DATOS ONLINE) 2019

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019. 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.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	47	4,17	,963
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	47	4,04	1,062
Adecuación de las instalaciones	47	4,11	1,005
Efectividad del servicio prestado	47	4,34	,962
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	47	4,45	,974
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	47	4,53	,776
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	48	4,25	1,139

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 AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** es de **4,25** 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 en la Agencia de Empleo y Desarrollo*



Local”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,27 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS ONLINE) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4.3
Regular (Conformidad)	19.1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	76.6
Conformidad total	95.7



▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10.6
Regular (Conformidad)	14.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	74.5
Conformidad total	89.4

▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.4
Regular (Conformidad)	12.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80.8
Conformidad total	93.6

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.4
Regular (Conformidad)	8.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85.1
Conformidad total	93.6

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.4
Regular (Conformidad)	8.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85.1
Conformidad total	93.6



▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4.3
Regular (Conformidad)	4.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	91.4
Conformidad total (*)	95.7

▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	10.4
Regular (Conformidad)	10.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	79.2
Conformidad total (*)	89.6

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (DATOS PRESENCIAL) 2019

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.



A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2019. 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.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	7	4,57	,78
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	7	4,28	,75
Adecuación de las instalaciones	7	4,14	,69
Efectividad del servicio prestado	7	4,71	,48
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	7	5	,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	7	5	,00
Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local	7	4,85	,37

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 AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019 es de 4,85 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 en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,61 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 LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS PRESENCIAL) 2019

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	14.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85.7
Conformidad total	100



▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	14.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85.7
Conformidad total	100

▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	14.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85.7
Conformidad total	100

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100



▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



**TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y
DESARROLLO LOCAL (DATOS GLOBALES) 2019**

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen-Monte M ^a Cristina	2	3,6	3,8	3,8
	Carretera Hindúm- Cañada	3	5,4	5,7	9,4
	Centro	12	21,4	22,6	32,1
	Carretera Farhana- Constitución	2	3,6	3,8	35,8
	B.Victoria	3	5,4	5,7	41,5
	Real	5	8,9	9,4	50,9
	Cabrerizas	1	1,8	1,9	52,8
	Isaac Peral-Tesorillo	5	8,9	9,4	62,3
	Tiro Nacional- Polígono	1	1,8	1,9	64,2
	Hipódromo Industrial	8	14,3	15,1	79,2
	Alfonso XIII	3	5,4	5,7	84,9
	Reina Regente	2	3,6	3,8	88,7
	El Príncipe	5	8,9	9,4	98,1
	Medina Sidonia	1	1,8	1,9	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,4		
Total		56	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	25	44,6	44,6	44,6
	Hombre	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	



Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado	28	50,0	50,0	50,0
Soltero	23	41,1	41,1	91,1
Separado	4	7,1	7,1	98,2
Viudo	1	1,8	1,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,8	1,8	1,8
11	1	1,8	1,8	3,6
18	2	3,6	3,6	7,1
21	1	1,8	1,8	8,9
22	2	3,6	3,6	12,5
23	3	5,4	5,4	17,9
25	1	1,8	1,8	19,6
26	2	3,6	3,6	23,2
27	2	3,6	3,6	26,8
28	3	5,4	5,4	32,1
29	3	5,4	5,4	37,5
30	4	7,1	7,1	44,6
31	1	1,8	1,8	46,4
32	1	1,8	1,8	48,2
33	3	5,4	5,4	53,6
36	2	3,6	3,6	57,1
38	1	1,8	1,8	58,9
39	1	1,8	1,8	60,7
40	4	7,1	7,1	67,9
42	4	7,1	7,1	75,0
43	2	3,6	3,6	78,6
45	1	1,8	1,8	80,4
46	3	5,4	5,4	85,7
47	1	1,8	1,8	87,5
48	1	1,8	1,8	89,3
50	1	1,8	1,8	91,1
52	1	1,8	1,8	92,9
54	1	1,8	1,8	94,6
58	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	



Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Est. Primarios	9	16,1	16,1	16,1
	Grad. Escolar/ Eso	11	19,6	19,6	35,7
	Formac. Profesional	13	23,2	23,2	58,9
	Est. Universitarios	23	41,1	41,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Situación actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	19	33,9	35,2	35,2
	Empleado	33	58,9	61,1	96,3
	Estudiante	2	3,6	3,7	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	1	1,8	1,9	3,7
	Regular	10	17,9	18,5	22,2
	Bien	15	26,8	27,8	50,0
	Muy bien	27	48,2	50,0	100,0
Total		54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	4	7,1	7,4	9,3
	Regular	8	14,3	14,8	24,1
	Bien	18	32,1	33,3	57,4
	Muy bien	23	41,1	42,6	100,0
Total		54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		



Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,7	3,7
	Mal	1	1,8	1,9	5,6
	Regular	7	12,5	13,0	18,5
	Bien	23	41,1	42,6	61,1
	Muy bien	21	37,5	38,9	100,0
	Total		54	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	2	3,6	3,7	5,6
	Regular	4	7,1	7,4	13,0
	Bien	15	26,8	27,8	40,7
	Muy bien	32	57,1	59,3	100,0
	Total		54	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	2	3,6	3,7	5,6
	Regular	4	7,1	7,4	13,0
	Bien	8	14,3	14,8	27,8
	Muy bien	39	69,6	72,2	100,0
	Total		54	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,6	3,7	3,7
	Regular	2	3,6	3,7	7,4
	Bien	12	21,4	22,2	29,6
	Muy bien	38	67,9	70,4	100,0
	Total	54	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		56	100,0		

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,6	3,6
	Mal	3	5,4	5,5	9,1
	Regular	5	8,9	9,1	18,2
	Bien	10	17,9	18,2	36,4
	Muy bien	35	62,5	63,6	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS OFICINA PRESENCIAL) 2019

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Real	1	14,3	14,3	14,3
Isaac Peral-Tesorillo	1	14,3	14,3	28,6
Alfonso XIII	3	42,9	42,9	71,4
Medina Sidonia	1	14,3	14,3	85,7
Los Pinares	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	1	14,3	14,3	14,3
Hombre	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado	2	28,6	28,6	28,6
Soltero	4	57,1	57,1	85,7
Separado	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	



Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	14,3	14,3	14,3
22	1	14,3	14,3	28,6
26	1	14,3	14,3	42,9
29	1	14,3	14,3	57,1
30	1	14,3	14,3	71,4
42	1	14,3	14,3	85,7
58	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Nivel de estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Est. Primarios	3	42,9	42,9	42,9
Grad.Escolar/ Eso	1	14,3	14,3	57,1
Formac. Profesional	1	14,3	14,3	71,4
Est. Universitarios	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Situación actual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Desempleado	2	28,6	33,3	33,3
Empleado	4	57,1	66,7	100,0
Total	6	85,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	14,3		
Total	7	100,0		

Marque la opción que proceda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Asesoramiento Empresarial	4	57,1	66,7	66,7
Acciones Formativas	2	28,6	33,3	100,0
Total	6	85,7	100,0	
Perdidos Sistema	1	14,3		
Total	7	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	1	14,3	14,3	28,6
	Muy bien	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	3	42,9	42,9	57,1
	Muy bien	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Adecuación a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	14,3	14,3	14,3
	Bien	4	57,1	57,1	71,4
	Muy bien	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	28,6	28,6	28,6
	Muy bien	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	7	100,0	100,0	100,0



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	7	100,0	100,0	100,0

Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	14,3	14,3	14,3
Muy bien	6	85,7	85,7	100,0
Total	7	100,0	100,0	

TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS ONLINE) 2019

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos El Carmen - Monte M ^o Cristina	2	4,1	4,1	4,1
Carretera Hidum	3	6,1	6,1	10,2
Centro	12	24,5	24,5	34,7
Carretera Farhana - Constitución	2	4,1	4,1	38,8
Victoria	3	6,1	6,1	44,9
Real	4	8,2	8,2	53,1
Cabrerizas	1	2,0	2,0	55,1
Isaac Peral - Tesorillo	4	8,2	8,2	63,3
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	2,0	2,0	65,3
Hipódromo - Industrial	8	16,3	16,3	81,6
Reina Regente	2	4,1	4,1	85,7
El Príncipe	5	10,2	10,2	95,9
El Pueblo	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	49,0	49,0	49,0
	Masculino	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	26	53,1	53,1	53,1
	Soltero/a	19	38,8	38,8	91,8
	Separado/a	3	6,1	6,1	98,0
	Viudo/a	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	11	1	2,0	2,0	2,0
	18	2	4,1	4,1	6,1
	21	1	2,0	2,0	8,2
	22	1	2,0	2,0	10,2
	23	3	6,1	6,1	16,3
	25	1	2,0	2,0	18,4
	26	1	2,0	2,0	20,4
	27	2	4,1	4,1	24,5
	28	3	6,1	6,1	30,6
	29	2	4,1	4,1	34,7
	30	3	6,1	6,1	40,8
	31	1	2,0	2,0	42,9
	32	1	2,0	2,0	44,9
	33	3	6,1	6,1	51,0
	36	2	4,1	4,1	55,1
	38	1	2,0	2,0	57,1
	39	1	2,0	2,0	59,2
	40	4	8,2	8,2	67,3
	42	3	6,1	6,1	73,5
	43	2	4,1	4,1	77,6
	45	1	2,0	2,0	79,6
46	3	6,1	6,1	85,7	
47	1	2,0	2,0	87,8	
48	1	2,0	2,0	89,8	
50	1	2,0	2,0	91,8	
52	1	2,0	2,0	93,9	
54	1	2,0	2,0	95,9	



58	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nivel De Estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios Primarios	6	12,2	12,2	12,2
	Graduado Escolar/ ESO	10	20,4	20,4	32,7
	Formación Profesional	12	24,5	24,5	57,1
	Estudios Universitarios	21	42,9	42,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Situación Actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	17	34,7	35,4	35,4
	Empleado	29	59,2	60,4	95,8
	Estudiante	2	4,1	4,2	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

Asesoramiento Empresarial MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	46,9	46,9	46,9
	Sí	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	44,9	44,9	44,9
	Sí	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Acciones Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	38	77,6	77,6	77,6
Sí	11	22,4	22,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Análisis Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	46	93,9	93,9	93,9
Sí	3	6,1	6,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Seguimiento de Emprendedores MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	34	69,4	69,4	69,4
Sí	15	30,6	30,6	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
Mal	1	2,0	2,1	4,3
Regular	9	18,4	19,1	23,4
Bien	14	28,6	29,8	53,2
Muy bien	22	44,9	46,8	100,0
Total	47	95,9	100,0	
Perdidos Sistema	2	4,1		
Total	49	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	4	8,2	8,5	10,6
	Regular	7	14,3	14,9	25,5
	Bien	15	30,6	31,9	57,4
	Muy bien	20	40,8	42,6	100,0
	Total		47	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,3	4,3
	Mal	1	2,0	2,1	6,4
	Regular	6	12,2	12,8	19,1
	Bien	19	38,8	40,4	59,6
	Muy bien	19	38,8	40,4	100,0
	Total		47	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Efectividad del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	2	4,1	4,3	6,4
	Regular	4	8,2	8,5	14,9
	Bien	13	26,5	27,7	42,6
	Muy bien	27	55,1	57,4	100,0
	Total		47	95,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,0	2,1	2,1
	Mal	2	4,1	4,3	6,4
	Regular	4	8,2	8,5	14,9
	Bien	8	16,3	17,0	31,9
	Muy bien	32	65,3	68,1	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,1	4,3	4,3
	Regular	2	4,1	4,3	8,5
	Bien	12	24,5	25,5	34,0
	Muy bien	31	63,3	66,0	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,1	4,2	4,2
	Mal	3	6,1	6,3	10,4
	Regular	5	10,2	10,4	20,8
	Bien	9	18,4	18,8	39,6
	Muy bien	29	59,2	60,4	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

Prensa ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	75,5	75,5	75,5
	Sí	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Radio ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	93,9	93,9	93,9
	Sí	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

TV ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	48	98,0	98,0	98,0
	Sí	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Amigo ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	14	28,6	28,6	28,6
	Sí	35	71,4	71,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Web ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	40	81,6	81,6	81,6
	Sí	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS GLOBALES)

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2014	N	82	81	82	82	82	82	82
	Media	4,74	4,71	4,82	4,89	4,93	4,97	4,84
	Desv. típ.	0,54	0,59	0,4	0,38	0,24	0,15	0,39
2015	N	74	74	73	73	74	74	74
	Media	4,68	4,32	4,82	4,95	4,94	4,97	4,91
	Desv. típ.	0,54	1,11	0,48	0,28	0,28	0,16	0,27
2016	N	56	56	56	56	56	56	54
	Media	4,34	4,32	4,43	4,91	4,89	4,93	4,64
	Desv. típ.	0,96	0,92	0,91	0,29	0,37	0,26	0,73
2017	N	42	42	42	42	42	42	42
	Media	4,52	4,52	4,81	4,83	4,86	4,88	4,74
	Desv. típ.	0,92	0,71	0,40	0,44	0,42	0,50	0,70
2018	N	46	46	45	46	46	46	46
	Media	4,19	4,02	4,20	4,37	4,50	4,69	4,30
	Desv. típ.	1,08	1,20	1,10	1,01	0,88	0,81	1,07
2019	N	54	54	54	54	54	54	55
	Media	4,22	4,07	4,11	4,39	4,52	4,59	4,33
	Desv. típ.	0,95	1,03	0,96	0,92	0,93	0,74	1,09

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

(*) A partir de 2017, se incluye los datos de encuestas online



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS ONLINE)

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	N	45	45	45	45	45	45	45
	Media	4	3,49	3,8	3,86	4,02	4,31	3,64
2018	N	21	21	21	21	21	21	21
	Media	3,95	3,48	3,86	3,86	4,05	4,48	3,81
2019	N	47	47	47	47	47	47	48
	Media	4,17	4,04	4,11	4,34	4,45	4,53	4,25

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS OFINCA PRESENCIAL)

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	N	42	42	42	42	42	42	42
	Media	4,52	4,52	4,8	4,83	4,85	4,88	4,73
2018	N	25	25	24	25	25	25	25
	Media	4,4	4,48	4,5	4,8	4,88	4,88	4,72
2019	N	7	7	7	7	7	7	7
	Media	4,57	4,29	4,14	4,71	5,00	5,00	4,86

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS GLOBALES) 2019

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2014	Insatisfacción	0%	1,20%	0%	0%	0%	0%	0%
	Confirme	4,90%	3,70%	1,20%	2,40%	0%	0%	1,20%
	Satisfacción	95,10%	95,10%	98,80%	97,60%	100%	100%	98,80%
	Conformidad Total	100%	98,80%	100%	100%	100%	100%	100%
2015	Insatisfacción	0%	12,2%	1,4%	0%	0%	0%	0%
	Confirme	4,0%	5,4%	0,0%	1,4%	1,4%	0%	0%
	Satisfacción	96,0%	82,5%	98,6%	98,6%	98,6%	100,0%	100,0%
	Conformidad Total	100%	87,9%	98,6%	100%	100%	100%	100%
2016	Insatisfacción	5,40%	5,40%	3,60%	0	0	0	3,70%
	Confirme	7,10%	8,90%	7,10%	0	1,80%	0	13%
	Satisfacción	87,50%	85,7	89,30%	100%	98,2	100%	96,30%
	Conformidad Total	94,60%	94,60%	96,40%	100%	100%	100%	99,30%
2017	Insatisfacción	4,80%	2,40%	0%	0%	0%	2,40%	2,40%
	Confirme	0,00%	4,80%	0%	2,40%	2,40%	0%	0%
	Satisfacción	95,30%	92,90%	100,0%	97,60%	97,60%	97,70%	97,70%
	Conformidad Total	95,30%	97,70%	100%	100%	100%	97,70%	97,70%
2018	Insatisfacción	6,50%	13,00%	9%	7%	7%	4%	6,50%
	Confirme	10,90%	17,40%	11%	6,50%	6,50%	2,20%	13%
	Satisfacción	82,60%	69,60%	80,0%	87%	87%	94%	80,50%
	Conformidad Total	94%	87,00%	91%	94%	94%	96%	93,50%
2019	Insatisfacción	3,70%	9,30%	6%	6%	6%	4%	9,10%
	Confirme	18,50%	14,80%	13%	7,40%	7,40%	3,70%	9,10%
	Satisfacción	77,80%	75,90%	81,4%	87%	87%	93%	81,80%
	Conformidad Total	96%	90,70%	94,4%	94,4%	94,4%	96%	90,90%

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

(*) A partir de 2017, se incluye los datos de encuestas online



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS ONLINE) 2019

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	Insatisfacción	4,40%	22,20%	13,30%	15,90%	13,30%	6,70%	20,00%
	Confirme	28,90%	24,40%	20%	15,90%	15,60%	15,60%	17,80%
	Satisfacción	66,70%	53,40%	66,7%	68,20%	71,10%	77,80%	62,20%
	Conformidad Total	95,60%	77,80%	86,70%	84,10%	86,70%	93,40%	80%
2018	Insatisfacción	14,30%	23,80%	19,00%	14,30%	14,30%	9,50%	14,30%
	Confirme	14,30%	28,60%	14%	14,30%	14,30%	4,80%	23,80%
	Satisfacción	71,40%	47,60%	66,6%	71,40%	71,40%	85,70%	61,90%
	Conformidad Total	85,70%	76,20%	80,90%	85,70%	85,70%	90,50%	86%
2019	Insatisfacción	4,30%	10,60%	6,40%	6,40%	6,40%	4,30%	10,40%
	Confirme	19,10%	14,90%	13%	8,50%	8,50%	4,30%	10,40%
	Satisfacción	76,60%	74,50%	80,8%	85,10%	85,10%	91,40%	79,20%
	Conformidad Total	95,70%	89,40%	93,60%	93,60%	93,60%	95,70%	89,60%

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (DATOS PRESENCIALES)
2019**

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le atendido	Nivel de calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
2017	Insatisfacción	4,80%	2,40%	0,00%	0,00%	0,00%	2,40%	2,40%
	Confirme	0,00%	4,80%	0%	2,40%	2,40%	0,00%	0,00%
	Satisfacción	95,30%	92,90%	100,00%	97,60%	97,60%	97,70%	97,70%
	Conformidad Total	95,30%	97,70%	100%	100%	100%	97,70%	98%
2018	Insatisfacción	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Confirme	8,00%	8,00%	8%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%
	Satisfacción	92,00%	88,00%	91,6%	100%	100%	100%	96,00%
	Conformidad Total	100%	96,00%	100%	100%	100%	100%	100%
2019	Insatisfacción	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Confirme	14,30%	14,30%	14,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Satisfacción	85,70%	85,70%	85,70%	100%	100%	100%	100%
	Conformidad Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

NOTA: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos