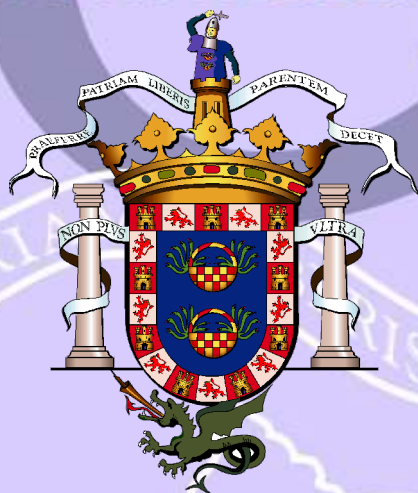


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

DÍA DEL EMPRENDEDOR 2019

CONSEJERÍA DE HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO

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 2019** perteneciente a la Consejería de Hacienda, Empleo y Comercio 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 2019.
- **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 **4,42** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|---|----------|--------------|
| Valore la organización del evento | 139 | 4,42 |
| Charla: M. Mendoza: Cómo emprender con pocos recursos | 140 | 4,28 |
| Charla: Cisco García: Darnos muros para poderlos derribar. | 138 | 4,64 |
| Valore la información recibida por: UGR | 139 | 4,06 |
| Valore la información recibida por: CEME | 126 | 3,90 |
| Valore la información recibida por: ACTIVAS | 120 | 3,48 |
| Valore la información recibida por: UGT | 118 | 3,64 |
| Valore la información recibida por: CCOO | 117 | 3,71 |
| Valore la información recibida por: PROMESA | 118 | 3,70 |
| Valore la información recibida por: VICECONSEJERÍA JUVENTUD | 121 | 3,57 |
| Valore la información recibida por: INSERTA EMPLEO | 122 | 3,76 |
| Valore la información recibida por: GRUPO INTEGRÁ | 120 | 3,54 |
| Valore la información recibida por: COIE UNED | 120 | 3,51 |
| Valore la información recibida por: SEPE | 120 | 3,45 |
| Valore la información recibida por: MEFP | 118 | 3,52 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

| VALORACIÓN | 2019 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Valore la organización del evento | 85,7 | 1,4 | 12,9 | 98,6 |
| Charla: M. Mendoza: Cómo emprender con pocos recursos | 84,3 | 5,7 | 10 | 94,3 |
| Charla: Cisco García: Dadnos muros para poderlos derribar.] | 91,4 | 4,3 | 4,3 | 95,7 |
| Valore la información recibida por: UGR | 69,1 | 7,1 | 23,8 | 92,9 |
| Valore la información recibida por: CEME | 52,5 | 18,3 | 29,2 | 81,7 |
| Valore la información recibida por: ACTIVAS | 58,4 | 13,6 | 28 | 86,4 |
| Valore la información recibida por: UGT | 61,6 | 12,8 | 25,6 | 87,2 |
| Valore la información recibida por: CCOO | 61,8 | 13,6 | 24,6 | 86,4 |
| Valore la información recibida por: PROMESA | 55,3 | 17,4 | 27,3 | 82,6 |
| Valore la información recibida por: VICECONSEJERÍA JUVENTUD | 64,7 | 14,8 | 20,5 | 85,2 |
| Valore la información recibida por: INSERTA EMPLEO | 57,5 | 19,2 | 23,3 | 80,8 |
| Valore la información recibida por: GRUPO INTEGRAL | 54,2 | 20 | 25,8 | 80 |
| Valore la información recibida por: COIE UNED | 53,3 | 19,2 | 27,5 | 80,8 |
| Valore la información recibida por: SEPE | 56 | 18,6 | 25,4 | 81,4 |
| Valore la información recibida por: MEFP | 52,5 | 19,5 | 28 | 80,5 |

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 | 80 | 55,9 | 57,6 | 57,6 |
| | Masculino | 59 | 41,3 | 42,4 | 100,0 |
| | Total | 139 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 2,8 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

NIVEL DE ESTUDIOS QUE ESTÁS CURSANDO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bachillerato | 7 | 4,9 | 5,0 | 5,0 |
| | F. Profesional | 93 | 65,0 | 66,0 | 70,9 |
| | Estudios universitarios | 41 | 28,7 | 29,1 | 100,0 |
| | Total | 141 | 98,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,4 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

[Valore la organización del evento]

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Regular | 18 | 12,6 | 12,9 | 14,4 |
| | Bien | 36 | 25,2 | 25,9 | 40,3 |
| | Muy bien | 83 | 58,0 | 59,7 | 100,0 |
| | Total | 139 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 2,8 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Charla: M. Mendoza: Cómo emprender con pocos recursos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | 2,8 | 2,9 | 2,9 |
| | Mal | 4 | 2,8 | 2,9 | 5,7 |
| | Regular | 14 | 9,8 | 10,0 | 15,7 |
| | Bien | 45 | 31,5 | 32,1 | 47,9 |
| | Muy bien | 73 | 51,0 | 52,1 | 100,0 |
| | Total | 140 | 97,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 2,1 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Charla: Cisco García: Darnos muros para poderlos derribar.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 2,1 | 2,2 | 2,2 |
| | Mal | 3 | 2,1 | 2,2 | 4,3 |
| | Regular | 6 | 4,2 | 4,3 | 8,7 |
| | Bien | 16 | 11,2 | 11,6 | 20,3 |
| | Muy bien | 110 | 76,9 | 79,7 | 100,0 |
| | Total | 138 | 96,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 3,5 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Charla: Sr. Corrales: Cuestión de actitud.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 6 | 4,2 | 4,3 | 4,3 |
| | Mal | 9 | 6,3 | 6,5 | 10,8 |
| | Regular | 21 | 14,7 | 15,1 | 25,9 |
| | Bien | 38 | 26,6 | 27,3 | 53,2 |
| | Muy bien | 65 | 45,5 | 46,8 | 100,0 |
| | Total | 139 | 97,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 2,8 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Valore la información recibida por: UGR

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 1,4 | 1,6 | 1,6 |
| | Mal | 7 | 4,9 | 5,6 | 7,1 |
| | Regular | 30 | 21,0 | 23,8 | 31,0 |
| | Bien | 49 | 34,3 | 38,9 | 69,8 |
| | Muy bien | 38 | 26,6 | 30,2 | 100,0 |
| | Total | 126 | 88,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 17 | 11,9 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: CEME

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 9 | 6,3 | 7,5 | 7,5 |
| | Mal | 13 | 9,1 | 10,8 | 18,3 |
| | Regular | 35 | 24,5 | 29,2 | 47,5 |
| | Bien | 37 | 25,9 | 30,8 | 78,3 |
| | Muy bien | 26 | 18,2 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 120 | 83,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 23 | 16,1 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: ACTIVAS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 7 | 4,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 9 | 6,3 | 7,6 | 13,6 |
| | Regular | 33 | 23,1 | 28,0 | 41,5 |
| | Bien | 40 | 28,0 | 33,9 | 75,4 |
| | Muy bien | 29 | 20,3 | 24,6 | 100,0 |
| | Total | 118 | 82,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 25 | 17,5 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Valore la información recibida por: UGT

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 7 | 4,9 | 6,0 | 6,0 |
| | Mal | 8 | 5,6 | 6,8 | 12,8 |
| | Regular | 30 | 21,0 | 25,6 | 38,5 |
| | Bien | 39 | 27,3 | 33,3 | 71,8 |
| | Muy bien | 33 | 23,1 | 28,2 | 100,0 |
| | Total | 117 | 81,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 26 | 18,2 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: CCOO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 7 | 4,9 | 5,9 | 5,9 |
| | Mal | 9 | 6,3 | 7,6 | 13,6 |
| | Regular | 29 | 20,3 | 24,6 | 38,1 |
| | Bien | 40 | 28,0 | 33,9 | 72,0 |
| | Muy bien | 33 | 23,1 | 28,0 | 100,0 |
| | Total | 118 | 82,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 25 | 17,5 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: PROMESA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 11 | 7,7 | 9,1 | 9,1 |
| | Mal | 10 | 7,0 | 8,3 | 17,4 |
| | Regular | 33 | 23,1 | 27,3 | 44,6 |
| | Bien | 33 | 23,1 | 27,3 | 71,9 |
| | Muy bien | 34 | 23,8 | 28,1 | 100,0 |
| | Total | 121 | 84,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 22 | 15,4 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Valore la información recibida por: VICECONSEJERÍA JUVENTUD

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 8 | 5,6 | 6,6 | 6,6 |
| | Mal | 10 | 7,0 | 8,2 | 14,8 |
| | Regular | 25 | 17,5 | 20,5 | 35,2 |
| | Bien | 39 | 27,3 | 32,0 | 67,2 |
| | Muy bien | 40 | 28,0 | 32,8 | 100,0 |
| | Total | 122 | 85,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 21 | 14,7 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: INSERTA EMPLEO

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 9 | 6,3 | 7,5 | 7,5 |
| | Mal | 14 | 9,8 | 11,7 | 19,2 |
| | Regular | 28 | 19,6 | 23,3 | 42,5 |
| | Bien | 41 | 28,7 | 34,2 | 76,7 |
| | Muy bien | 28 | 19,6 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 120 | 83,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 23 | 16,1 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: GRUPO INTEGRA

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 9 | 6,3 | 7,5 | 7,5 |
| | Mal | 15 | 10,5 | 12,5 | 20,0 |
| | Regular | 31 | 21,7 | 25,8 | 45,8 |
| | Bien | 36 | 25,2 | 30,0 | 75,8 |
| | Muy bien | 29 | 20,3 | 24,2 | 100,0 |
| | Total | 120 | 83,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 23 | 16,1 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Valore la información recibida por: COIE UNED

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 13 | 9,1 | 10,8 | 10,8 |
| | Mal | 10 | 7,0 | 8,3 | 19,2 |
| | Regular | 33 | 23,1 | 27,5 | 46,7 |
| | Bien | 38 | 26,6 | 31,7 | 78,3 |
| | Muy bien | 26 | 18,2 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 120 | 83,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 23 | 16,1 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: SEPE

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 11 | 7,7 | 9,3 | 9,3 |
| | Mal | 11 | 7,7 | 9,3 | 18,6 |
| | Regular | 30 | 21,0 | 25,4 | 44,1 |
| | Bien | 38 | 26,6 | 32,2 | 76,3 |
| | Muy bien | 28 | 19,6 | 23,7 | 100,0 |
| | Total | 118 | 82,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 25 | 17,5 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

Valore la información recibida por: MEFP

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 12 | 8,4 | 10,2 | 10,2 |
| | Mal | 11 | 7,7 | 9,3 | 19,5 |
| | Regular | 33 | 23,1 | 28,0 | 47,5 |
| | Bien | 32 | 22,4 | 27,1 | 74,6 |
| | Muy bien | 30 | 21,0 | 25,4 | 100,0 |
| | Total | 118 | 82,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 25 | 17,5 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



Nivel de CALIDAD DEL EVENTO DEL DÍA DEL EMPRENDEDOR

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 2,1 | 2,2 | 2,2 |
| | Mal | 2 | 1,4 | 1,5 | 3,7 |
| | Regular | 13 | 9,1 | 9,6 | 13,3 |
| | Bien | 37 | 25,9 | 27,4 | 40,7 |
| | Muy bien | 80 | 55,9 | 59,3 | 100,0 |
| | Total | 135 | 94,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 5,6 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

¿Te gustaría MONTAR UNA EMPRESA?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 93 | 65,0 | 69,9 | 69,9 |
| | No | 40 | 28,0 | 30,1 | 100,0 |
| | Total | 133 | 93,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 10 | 7,0 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 64 | 44,8 | 61,0 | 61,0 |
| | No | 41 | 28,7 | 39,0 | 100,0 |
| | Total | 105 | 73,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 38 | 26,6 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |

¿Conoces qué instituciones ayudan al emprendedor?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 72 | 50,3 | 55,8 | 55,8 |
| | No | 57 | 39,9 | 44,2 | 100,0 |
| | Total | 129 | 90,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 9,8 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |



¿Te gustaría recibir información en materia de emprendimiento?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 84 | 58,7 | 72,4 | 72,4 |
| | No | 32 | 22,4 | 27,6 | 100,0 |
| | Total | 116 | 81,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 27 | 18,9 | | |
| Total | | 143 | 100,0 | | |