

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		