

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 DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN-CIUDADANÍA**

**2016**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES  
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 de **FERIA DE EMPRENDIMIENTO-OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 112 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 LA FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN 2016** con un valor de **4,24** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO FERIA DEL EMPRENDIMIENTO JOVEN 2016</b>			
	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
<b>LUGAR</b>	112	4,04	,972
<b>ACCESIBILIDAD</b>	85	4,35	,960
<b>IMPACTO</b>	82	4,22	,903
<b>CALIDAD</b>	83	4,24	,805
<b>GOOGLE</b>	20	3,85	,933
<b>MICROSOFT</b>	13	4,30	,751
<b>FUNDACIÓN TELEFÓNICA</b>	10	4,60	,516
<b>FUNDACIÓN CAIXA</b>	4	5	,000
<b>EMPRENDE ARTE 1</b>	1	5	.
<b>EMPRENDE ARTE 2</b>	14	4,14	,770
<b>MESA REDONDA</b>	2	3,50	,707
<b>CONCIERTO</b>	29	3,89	1,175
<b>TALLER 1</b>	14	4,50	,940
<b>TALLER 2</b>	5	4,60	,547
<b>TALLER 3</b>	10	4,60	,699
<b>TALLER 4</b>	10	4,80	,421
<b>TALLER 5</b>	8	5	,000
<b>TALLER 6</b>	4	5	,000
<b>CHARLA 1</b>	18	4,55	1,04
<b>CHARLA 2</b>	7	4,85	,377
<b>CHARLA 3</b>	5	4,60	,547
<b>CHARLA 4</b>	5	4,80	,447
<b>CHARLA 5</b>	3	4,33	1,154
<b>CHARLA 6</b>	4	5	,000
<b>CHARLA 7</b>	4	4,25	,957
<b>CHARLA 8</b>	1	5	.
<b>CHARLA 9</b>	7	4,71	,755
<b>CHARLA 10</b>	2	4,50	,707

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
LUGAR	76.8	5.4	17.9	94.6
ACCESIBILIDAD	82.4	4.7	12.9	95.3
IMPACTO	81.7	4.9	13.4	95.1
CALIDAD	81.9	2.4	15.7	97.6
GOOGLE	60	5	35	95
MICROSOFT	84.7	0	15.4	100
FUNDACIÓN TELEFÓNICA	100	0	0	100
FUNDACIÓN CAIXA	100	0	0	100
EMPRENDE ARTE 1	100	0	0	100
EMPRENDE ARTE 2	78.6	0	21.4	100
MESA REDONDA	50	0	50	100
CONCIERTO	58.6	10.3	31	89.7
TALLER 1	85.7	7.1	7.1	92.9
TALLER 2	100	0	0	100
TALLER 3	90	0	10	100
TALLER 4	100	0	0	100
TALLER 5	100	0	0	100
TALLER 6	100	0	0	100
CHARLA 1	88.9	5.6	5.6	94.4
CHARLA 2	100	0	0	100
CHARLA 3	100	0	0	100
CHARLA 4	100	0	0	100
CHARLA 5	66.7	0	33.3	100
CHARLA 6	100	0	0	100
CHARLA 7	75	0	25	100
CHARLA 8	100	0	0	100
CHARLA 9	85.7	0	14.3	100
CHARLA 10	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

#### LUGAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,6	3,6	3,6
	Mal	2	1,8	1,8	5,4
	Regular	20	17,9	17,9	23,2
	Bien	45	40,2	40,2	63,4
	Muy bien	41	36,6	36,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

#### ACCESIBILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,8	2,4	2,4
	Mal	2	1,8	2,4	4,7
	Regular	11	9,8	12,9	17,6
	Bien	19	17,0	22,4	40,0
	Muy bien	51	45,5	60,0	100,0
	Total	85	75,9	100,0	
Perdidos	Sistema	27	24,1		
Total		112	100,0		

#### IMPACTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,2	1,2
	Mal	3	2,7	3,7	4,9
	Regular	11	9,8	13,4	18,3
	Bien	29	25,9	35,4	53,7
	Muy bien	38	33,9	46,3	100,0
	Total	82	73,2	100,0	
Perdidos	Sistema	30	26,8		
Total		112	100,0		



### CALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	<b>Mal</b>	2	1,8	2,4	2,4
	<b>Regular</b>	13	11,6	15,7	18,1
	<b>Bien</b>	31	27,7	37,3	55,4
	<b>Muy bien</b>	37	33,0	44,6	100,0
	<b>Total</b>	83	74,1	100,0	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	29	25,9		
<b>Total</b>		112	100,0		

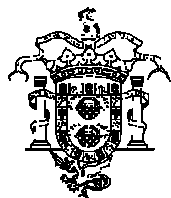
### Valoración de las Actividades Realizadas en la Feria del Emprendimiento

#### GOOGLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	<b>Mal</b>	1	,9	5,0	5,0
	<b>Regular</b>	7	6,3	35,0	40,0
	<b>Bien</b>	6	5,4	30,0	70,0
	<b>Muy bien</b>	6	5,4	30,0	100,0
	<b>Total</b>	20	17,9	100,0	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	92	82,1		
<b>Total</b>		112	100,0		

#### MICROSOFT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	<b>Regular</b>	2	1,8	15,4	15,4
	<b>Bien</b>	5	4,5	38,5	53,8
	<b>Muy bien</b>	6	5,4	46,2	100,0
	<b>Total</b>	13	11,6	100,0	
<b>Perdidos</b>	<b>Sistema</b>	99	88,4		
<b>Total</b>		112	100,0		



### FUNDACIÓN TELEFÓNICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	3,6	40,0	40,0
	Muy bien	6	5,4	60,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

### FUNDACIÓN CAIXA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		

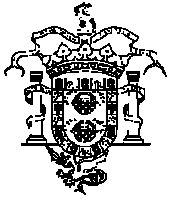
### EMPRENDE ARTE\_1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	111	99,1		
Total		112	100,0		

### EMPRENDE ARTE\_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,7	21,4	21,4
	Bien	6	5,4	42,9	64,3
	Muy bien	5	4,5	35,7	100,0
	Total	14	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	98	87,5		
Total		112	100,0		





### MESA REDONDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	50,0	50,0
	Bien	1	,9	50,0	100,0
	Total	2	1,8	100,0	
Perdidos	Sistema	110	98,2		
Total		112	100,0		

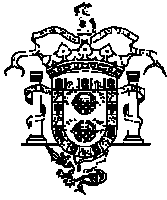
### CONCIERTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	3,4	3,4
	Mal	2	1,8	6,9	10,3
	Regular	9	8,0	31,0	41,4
	Bien	4	3,6	13,8	55,2
	Muy bien	13	11,6	44,8	100,0
	Total	29	25,9	100,0	
Perdidos	Sistema	83	74,1		
Total		112	100,0		

### TALLER\_1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	7,1	7,1
	Regular	1	,9	7,1	14,3
	Bien	2	1,8	14,3	28,6
	Muy bien	10	8,9	71,4	100,0
	Total	14	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	98	87,5		
Total		112	100,0		





### TALLER\_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	40,0	40,0
	Muy bien	3	2,7	60,0	100,0
	Total	5	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
Total		112	100,0		

### TALLER\_3

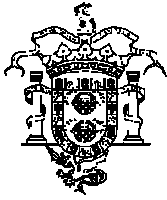
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	10,0	10,0
	Bien	2	1,8	20,0	30,0
	Muy bien	7	6,3	70,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

### TALLER\_4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	20,0	20,0
	Muy bien	8	7,1	80,0	100,0
	Total	10	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	102	91,1		
Total		112	100,0		

### TALLER\_5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	104	92,9		
Total		112	100,0		



### TALLER\_6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### CHARLA\_1

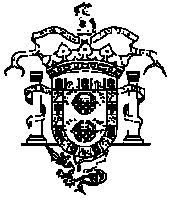
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	5,6	5,6
	Regular	1	,9	5,6	11,1
	Bien	2	1,8	11,1	22,2
	Muy bien	14	12,5	77,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>16,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	94	83,9		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### CHARLA\_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	14,3	14,3
	Muy bien	6	5,4	85,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	105	93,8		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### CHARLA\_3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,8	40,0	40,0
	Muy bien	3	2,7	60,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4,5</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		



### CHARLA\_4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	3,6	80,0	100,0
	Total	5	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	107	95,5		
Total		112	100,0		

### CHARLA\_5

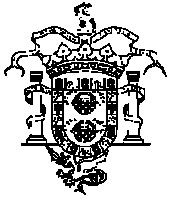
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	1,8	66,7	100,0
	Total	3	2,7	100,0	
Perdidos	Sistema	109	97,3		
Total		112	100,0		

### CHARLA\_6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		

### CHARLA\_7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	25,0	25,0
	Bien	1	,9	25,0	50,0
	Muy bien	2	1,8	50,0	100,0
	Total	4	3,6	100,0	
Perdidos	Sistema	108	96,4		
Total		112	100,0		



### CHARLA\_8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	111	99,1		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### CHARLA\_9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	14,3	14,3
	Muy bien	6	5,4	85,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	105	93,8		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### CHARLA\_10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	,9	50,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1,8</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	110	98,2		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

**¿Por qué Medio de Comunicación te ha llegado la noticia del Evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	4	3,6	7,3	7,3
	TV	3	2,7	5,5	12,7
	Prensa	4	3,6	7,3	20,0
	Pág.Web	2	1,8	3,6	23,6
	Redes Sociales	42	37,5	76,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>49,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	57	50,9		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		



**¿Qué Curso de Formación te gustaría realizar?**

**INFORMATICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	27	24,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	85	75,9		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

**RADIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	9	8,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	103	92,0		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

**ROBÓTICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	24	21,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	88	78,6		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

**VIDEOJUEGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	29	25,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	83	74,1		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		



### REALVIRTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	26	23,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	86	76,8		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### ARTESANÍA

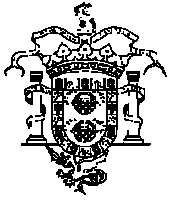
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	11	9,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	101	90,2		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### TEATRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	10	8,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	102	91,1		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		

### COCINA

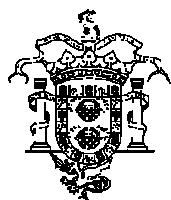
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	sí	8	7,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	104	92,9		
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0</b>		



### CURSFORM\_OTROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		<i>101</i>	<i>90,2</i>	<i>90,2</i>	<i>90,2</i>
	ADMIN. MARKETIN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>91,1</i>
	COSTURA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>92,0</i>
	EDUCACIÓN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>92,9</i>
	EMPRENDIMIENTO	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>93,8</i>
	IMPRESIÓN 3D	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>94,6</i>
	LEGO	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>95,5</i>
	MODA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>96,4</i>
	PRENSA	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>97,3</i>
	PROGRAM WEB	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>98,2</i>
	PROGRAMACIÓN	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>99,1</i>
	TV	<i>1</i>	<i>,9</i>	<i>,9</i>	<i>100,0</i>
	Total	<i>112</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	





<b>¿Qué Empresa te gustaría que participara en los próximos años?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Perdidos (No opinado)</b>	<b>61</b>	<b>54,46</b>
<b>2K</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>3D</b>	<b>2</b>	<b>1,79</b>
<b>AMAZON</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>ANDROID</b>	<b>2</b>	<b>1,80</b>
<b>APPLE</b>	<b>9</b>	<b>8,00</b>
<b>ARAMARK</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>BLIZAR</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>ELECTRONICARTS</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>FARMACEUTICAS</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>FUNDAC. SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>GOOGLE</b>	<b>3</b>	<b>2,68</b>
<b>GRUPO TEATRAL</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>HERBALIFE</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>INMOBILIARIAS</b>	<b>3</b>	<b>2,70</b>
<b>MERCADONA</b>	<b>3</b>	<b>2,68</b>
<b>MICROSOFT</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>MODA</b>	<b>3</b>	<b>2,68</b>
<b>NINTENDO</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>OBREGON</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>PALE MANIA</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>PENTACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>PIXELEDON, VISPAIN,</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>RIOT</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>SAMSUNG</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>SANIDAD</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>SONY.APP</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>TÉCNOLOG</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>TECNOLOGICA</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>UBISOFT</b>	<b>2</b>	<b>1,79</b>
<b>VIAJES</b>	<b>1</b>	<b>0,89</b>
<b>VIDEOJUEGOS</b>	<b>2</b>	<b>1,80</b>
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100</b>