

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 DE EMPRENDIMIENTO JOVEN**

**(DATOS GLOBALES) 2017**

**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 evento cultural de **FERIA EMPRENDIMIENTO JOVEN (DATOS GLOBALES)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 236 encuestas (Sumatorio de items comunes de Ciudadanía y Empresas Colaboradoras)
- **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** sobre **FERIA EMPRENDIMIENTO JOVEN** el evento cultural de la con un valor de **4.48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento	235	4,59
Organización de las instalaciones	235	4,57
Impacto del evento a nivel formativo	234	4,40
Información de la pagina web propia del evento	235	4,39
Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven	235	4,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Lugar donde se celebra el evento	97,8	0,9	1,3	99,1
Organización de las instalaciones	97	0	3	100
Impacto del evento a nivel formativo	96,1	0,4	3,4	99,5
Información de la pagina web propia del evento	95,7	0,4	3,8	99,5
Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven	98,7	0,4	0,9	99,6

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 donde se celebra el evento

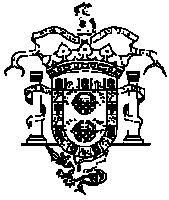
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,9	,9
	Regular	3	1,3	1,3	2,1
	Bien	84	35,6	35,7	37,9
	Muy bien	146	61,9	62,1	100,0
	Total	235	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		236	100,0		

#### Organización de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,0	3,0	3,0
	Bien	88	37,3	37,4	40,4
	Muy bien	140	59,3	59,6	100,0
	Total	235	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		236	100,0		

#### Impacto del evento a nivel formativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	8	3,4	3,4	3,8
	Bien	121	51,3	51,7	55,6
	Muy bien	104	44,1	44,4	100,0
	Total	234	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		236	100,0		



**Información de la pagina web propia del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	9	3,8	3,8	4,3
	Bien	122	51,7	51,9	56,2
	Muy bien	103	43,6	43,8	100,0
	Total	235	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		236	100,0		

**Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	2	,8	,9	1,3
	Bien	115	48,7	48,9	50,2
	Muy bien	117	49,6	49,8	100,0
	Total	235	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		236	100,0		