

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
(EMPRESAS COLABORADORA)**

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 (EMPRESAS COLABORADORAS)** 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:** 27 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** sobre **FERIA EMPRENDIMIENTO JOVEN (EMPRESAS)** el evento cultural de la con un valor de **4.37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento	27	4,30
Organización de las instalaciones	27	4,15
Impacto del evento a nivel formativo	27	4,15
Organización del evento	27	4,11
Información de la pagina web propia del evento	27	4,07
Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven	27	4,37

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento	92,6	3,7	3,7	96,3
Organización de las instalaciones	81,4	0	18,5	99,9
Impacto del evento a nivel formativo	80,8	3,8	15,4	96,2
Organización del evento	81,4	7,4	11,1	92,5
Información de la pagina web propia del evento	81,5	3,7	14,8	96,3
Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven	92,5	3,7	3,7	96,2

Fuente Dirección General de Administraciones Públicas.

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

Lugar donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	1	3,7	3,7	7,4
	Bien	14	51,9	51,9	59,3
	Muy bien	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Organizacion de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	18,5	18,5	18,5
	Bien	13	48,1	48,1	66,7
	Muy bien	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Impacto del evento a nivel formativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,8	3,8
	Regular	4	14,8	15,4	19,2
	Bien	11	40,7	42,3	61,5
	Muy bien	10	37,0	38,5	100,0
	Total	26	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,7		
Total		27	100,0		

Organizacion del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	3	11,1	11,1	18,5
	Bien	12	44,4	44,4	63,0
	Muy bien	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



Informacion de la pagina web propia del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	4	14,8	14,8	18,5
	Bien	14	51,9	51,9	70,4
	Muy bien	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nivel de Calidad de la feria del Emprendimiento Joven

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	1	3,7	3,7	7,4
	Bien	12	44,4	44,4	51,9
	Muy bien	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	