

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL
2018**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018.
- Informe General de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018.
- Anexo I. Tablas de frecuencias de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018.
- Anexo II. Tablas comparativas interanuales de descriptivos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local
- Anexo III. Tablas comparativas interanuales de satisfacción de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



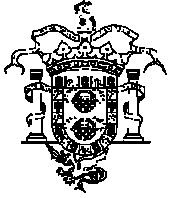
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

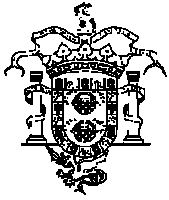
**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es la **Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

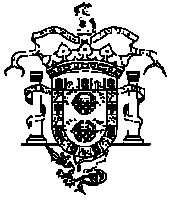
- Valorar el servicio que se da en Agencia de Empleo y Desarrollo Local a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2018).
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local (2018)

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una unidad de análisis específica, como es en este caso en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder

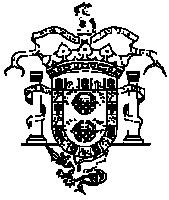


recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018.



5) CRONOGRAMA

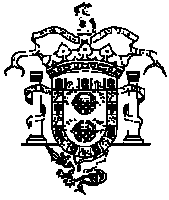
Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2018. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2019
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2019

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018 perteneciente a la Consejería de Economía y Empleo.

El número de usuarios total de Agencia de Empleo y Desarrollo Local durante el 2018 ha sido de **un total de 47 encuestas**, desagregadas en 25 encuestas presenciales y 22 encuestas online.

El test de fiabilidad está en 0,720. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.



7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/a sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

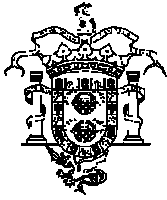
Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE AGENCIA DE EMPLEO Y
DESARROLLO LOCAL**

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.

1. Barrio: _____ 2. Sexo: Mujer Hombre

3. Estado Civil 4.

Casada	<input type="checkbox"/>
Soltera	<input type="checkbox"/>
Separada	<input type="checkbox"/>
Viuda	<input type="checkbox"/>

 Edad: _____ 5. Nivel Estudios

Casada	<input type="checkbox"/>
Soltera	<input type="checkbox"/>
Separada	<input type="checkbox"/>
Viuda	<input type="checkbox"/>

Sin estudio	<input type="checkbox"/>
Est. Primarios	<input type="checkbox"/>
Grad. Escolar/ESO	<input type="checkbox"/>
Formac. Profesion	<input type="checkbox"/>
Est. Universitarios	<input type="checkbox"/>

6. Situación Actual:

Desempleado	<input type="checkbox"/>
Empleado	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>

7. Marque la opción que proceda:

- Asesoramiento Empresarial
- Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones
- Acciones Formativas
- Análisis de Viabilidad de Proyectos
- Seguimiento de Emprendedores

8. Indique, por favor, en la tabla siguiente la **SATISFACCIÓN** que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de CALIDAD DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla un Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

- PRENSA RADIO TV AMIGO WEB

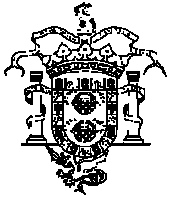
10. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? SI NO

6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? SI NO

6.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora:



9) TRATAMIENTO DE DATOS

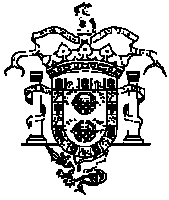
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía y Empleo de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE LA
AGENCIA DE EMPLEO Y
DESARROLLO LOCAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL** durante el año **2018**, perteneciente a la **Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas** de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, a nivel presencial.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la **satisfacción** del servicio que se presta en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, a nivel online.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/as sobre los servicios y prestaciones que se ofrecen en **LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL**, a través de cuestionarios. Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas oficinas, al ser el ciudadano el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as se han mostrado muy participativos en la realización de estas encuestas ya que les permiten aportar su percepción sobre la calidad del servicio que presta la Dirección General de Administraciones Públicas y dar luz sobre las necesidades que pudieran ser detectadas, de cara a adoptar medidas que puedan darles cobertura.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (ONLINE)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	21	3,95	1,431
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	21	3,48	1,365
Adecuación de las instalaciones	21	3,86	1,389
Efectividad del servicio prestado	21	3,86	1,276
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	21	4,05	1,117
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	21	4,48	1,123
Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local	21	3,81	1,327

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** es de **3,81 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **3,94 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2018

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ Accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,3
Regular (Conformidad)	14,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	71,4
Conformidad total	100

▪ Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	23,8
Regular (Conformidad)	28,6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	47,6
Conformidad total	100



▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	19
Regular (Conformidad)	14,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	66,6
Conformidad total	100

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,3
Regular (Conformidad)	14,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	71,4
Conformidad total	100

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,3
Regular (Conformidad)	14,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	71,4
Conformidad total	100

▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	9,6
Regular (Conformidad)	4,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85,7
Conformidad total (*)	100



▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,3
Regular (Conformidad)	23,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	61,9
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfecho

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL (PRESENCIAL)

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local 2018. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.



ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	25	4,40	,64
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	25	4,48	,82
Adecuación de las instalaciones	24	4,50	,659
Efectividad del servicio prestado	25	4,80	,40
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	25	4,88	,33
Valore la cortesía del personal que le ha atendió	25	4,88	,33
Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local	25	4,72	,54

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, la media general de todos los ítems comunes, que sería **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** es de **4,72 sobre 5**, lo que nos permite afirmar que el usuario muestra un alto grado de satisfacción en dichos servicios.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Agencia de Empleo y Desarrollo Local*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,65 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.



**ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE
LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DE LA AGENCIA
EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL 2018**

Las tablas que se presentan a continuación, reflejan el grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. Están compuestas por los ítems de **insatisfechos** formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; **Conformes** formado por el valor regular; **Satisfechos** formado por el sumatorio de bien y muy bien y la **Conformidad Total**, formado por el sumatorio de los Conformes y los Satisfechos:

▪ **Accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92
Conformidad total	100

▪ **Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	4
Regular (Conformidad)	8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	88
Conformidad total	96



▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	8,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	91,6
Conformidad total	100

▪ **Efectividad del servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Adecuación del servicio prestado por el personal responsable**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total	100

▪ **Cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100



▪ **Nivel de Calidad, en general, del servicio prestado en la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96
Conformidad total (*)	100

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfecho



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018

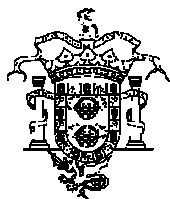


TABLA DE FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL (PRESENCIAL) 2018

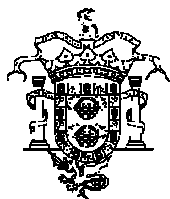
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	21	1	5	3,95	1,431
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	21	1	5	3,48	1,365
Adecuación de las instalaciones	21	1	5	3,86	1,389
Efectividad del Servicio Prestado	21	1	5	3,86	1,276
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	21	2	5	4,05	1,117
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	21	1	5	4,48	1,123
Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL	21	1	5	3,81	1,327

Tabla de frecuencia

BARRIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Centro	3	13,6	15,0	15,0
Las Palmeras - Hernán Cortes	1	4,5	5,0	20,0
Carretera Farhana - Constitución	1	4,5	5,0	25,0
La Libertad	1	4,5	5,0	30,0
Victoria	2	9,1	10,0	40,0
Real	1	4,5	5,0	45,0
Cabrerizas	1	4,5	5,0	50,0
Isaac Peral - Tesorillo	1	4,5	5,0	55,0
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	4,5	5,0	60,0
Hipódromo - Industrial	7	31,8	35,0	95,0
Hebreo	1	4,5	5,0	100,0
Total	20	90,9	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	9,1		
Total	22	100,0		



SEXO

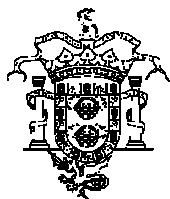
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	14	63,6	66,7	66,7
	Masculino	7	31,8	33,3	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	4	18,2	19,0	19,0
	Soltero/a	13	59,1	61,9	81,0
	Separado/a	4	18,2	19,0	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20,00	1	4,5	4,8	4,8
	23,00	1	4,5	4,8	9,5
	26,00	1	4,5	4,8	14,3
	28,00	2	9,1	9,5	23,8
	31,00	1	4,5	4,8	28,6
	34,00	1	4,5	4,8	33,3
	35,00	1	4,5	4,8	38,1
	37,00	1	4,5	4,8	42,9
	38,00	1	4,5	4,8	47,6
	40,00	1	4,5	4,8	52,4
	42,00	1	4,5	4,8	57,1
	43,00	2	9,1	9,5	66,7
	47,00	1	4,5	4,8	71,4
	50,00	1	4,5	4,8	76,2
	52,00	1	4,5	4,8	81,0
	53,00	1	4,5	4,8	85,7
	55,00	1	4,5	4,8	90,5
	56,00	1	4,5	4,8	95,2
	60,00	1	4,5	4,8	100,0
	Total		21	95,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



NIVEL DE ESTUDIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Graduado Escolar/ESO	5	22,7	23,8	23,8
	Formación Profesional	6	27,3	28,6	52,4
	Estudios Universitarios	10	45,5	47,6	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

SITUACIÓN ACTUAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desempleado	8	36,4	38,1	38,1
	Empleado	13	59,1	61,9	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Asesoramiento Empresarial MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

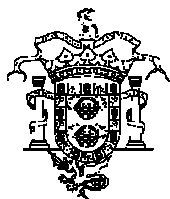
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	16	72,7	72,7	72,7
	Sí	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Servicio de Información sobre Ayudas y Subvenciones MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	31,8	31,8	31,8
	Sí	15	68,2	68,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Acciones Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	20	90,9	90,9	90,9
	Sí	2	9,1	9,1	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



Análisis Formativas MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	95,5	95,5	95,5
	Sí	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Seguimiento de Emprendedores MARQUE LA OPCIÓN QUE PROCEDA

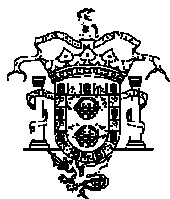
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	81,8	81,8	81,8
	Sí	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	13,6	14,3	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	4	18,2	19,0	47,6
	Muy bien	11	50,0	52,4	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	3	13,6	14,3	23,8
	Regular	6	27,3	28,6	52,4
	Bien	3	13,6	14,3	66,7
	Muy bien	7	31,8	33,3	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	2	9,1	9,5	19,0
	Regular	3	13,6	14,3	33,3
	Bien	4	18,2	19,0	52,4
	Muy bien	10	45,5	47,6	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Efectividad del Servicio Prestado

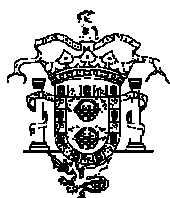
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	1	4,5	4,8	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	7	31,8	33,3	61,9
	Muy bien	8	36,4	38,1	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	13,6	14,3	14,3
	Regular	3	13,6	14,3	28,6
	Bien	5	22,7	23,8	52,4
	Muy bien	10	45,5	47,6	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,5	4,8	4,8
	Mal	1	4,5	4,8	9,5
	Regular	1	4,5	4,8	14,3
	Bien	2	9,1	9,5	23,8
	Muy bien	16	72,7	76,2	100,0
	Total	21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		



Calidad de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	9,1	9,5	9,5
	Mal	1	4,5	4,8	14,3
	Regular	5	22,7	23,8	38,1
	Bien	4	18,2	19,0	57,1
	Muy bien	9	40,9	42,9	100,0
Total		21	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,5		
Total		22	100,0		

Prensa ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

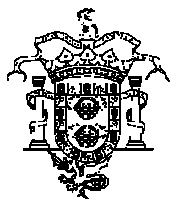
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	95,5	95,5	95,5
	Sí	1	4,5	4,5	100,0
Total		22	100,0	100,0	

Radio ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	21	95,5	95,5	95,5
	Sí	1	4,5	4,5	100,0
Total		22	100,0	100,0	

TV ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	22	100,0	100,0	100,0



Amigo ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	27,3	27,3	27,3
	Sí	16	72,7	72,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Web ¿Cómo le ha llegado la información de que existe en Melilla una Agencia de Empleo y Desarrollo Local?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	81,8	81,8	81,8
	Sí	4	18,2	18,2	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



ANEXO II

TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

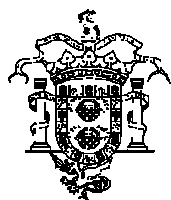


TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local
2014	N	82	81	82	82	82	82	82
	Media	4,74	4,71	4,82	4,89	4,93	4,97	4,84
	Desv. típ.	0,54	0,59	0,4	0,38	0,24	0,15	0,39
2015	N	74	74	73	73	74	74	74
	Media	4,68	4,32	4,82	4,95	4,94	4,97	4,91
	Desv. típ.	0,54	1,11	0,48	0,28	0,28	0,16	0,27
2016	N	56	56	56	56	56	56	54
	Media	4,34	4,32	4,43	4,91	4,89	4,93	4,64
	Desv. típ.	0,96	0,92	0,91	0,29	0,37	0,26	0,73
2017	N	42	42	42	42	42	42	42
	Media	4,52	4,52	4,81	4,83	4,86	4,88	4,74
	Desv. típ.	0,92	0,71	0,40	0,44	0,42	0,50	0,70
2018	N	46	46	45	46	46	46	46
	Media	4,19	4,02	4,2	4,37	4,5	4,69	4,3
	Desv. típ.	1,08	1,20	1,10	1,01	0,88	0,81	1,07

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

		Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Efectividad del servicio prestado	Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	Valore la cortesía del personal que le atendió	Nivel de calidad de la agencia de desarrollo local
AÑO 2014	Insatisf.	0%	1,20%	0%	0%	0%	0%	0%
	Conf.	4,90%	3,70%	1,20%	2,40%	0%	0%	1,20%
	Satisf.	95,10%	95,10%	98,80%	97,60%	100%	100%	98,80%
	Conf. Total	100%	98,80%	100%	100%	100%	100%	100%
AÑO 2015	Insatisf.	0%	12,2%	1,4%	0%	0%	0%	0%
	Conf.	4,0%	5,4%	0,0%	1,4%	1,4%	0%	0%
	Satisf.	96,0%	82,5%	98,6%	98,6%	98,6%	100,0%	100,0%
	Conf. Total	100%	87,9%	98,6%	100%	100%	100%	100%
AÑO 2016	Insatisf.	5,40%	5,40%	3,60%	0	0	0	3,70%
	Conf.	7,10%	8,90%	7,10%	0	1,80%	0	13%
	Satisf.	87,50%	85,7	89,30%	100%	98,2	100%	96,30%
	Conf. Total	94,60%	94,60%	96,40%	100%	100%	100%	99,30%
AÑO 2017	Insatisf.	4,80%	2,40%	0%	0%	0%	2,40%	2,40%
	Conf.	0,00%	4,80%	0%	2,40%	2,40%	0%	0%
	Satisf.	95,30%	92,90%	100,0%	97,60%	97,60%	97,70%	97,70%
	Conf. Total	95,30%	97,70%	100%	100%	100%	97,70%	97,70%
AÑO 2018	Insatisf.	6,50%	13,00%	9%	7%	7%	4%	6,50%
	Conf.	10,90%	17,40%	11%	6,50%	6,50%	2,20%	13%
	Satisf.	82,60%	69,60%	80,0%	87%	87%	94%	80,50%
	Conf. Total	94%	87,00%	91%	94%	94%	96%	93,50%