

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**MERCADOS 2013**

**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 **MERCADOS 2013** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **309** encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Señale el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Centro	72	23,3	23,3	23,3
	Real	122	39,5	39,5	62,8
	Victoria	61	19,7	19,7	82,5
	Buen Acuerdo	54	17,5	17,5	100,0
	Total	309	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	11	3,6	3,6	3,6
	El Príncipe	11	3,6	3,6	7,2
	Hernán Cortés	2	,6	,7	7,8
	Constitución	6	1,9	2,0	9,8
	La Libertad	14	4,5	4,6	14,4
	Victoria	54	17,5	17,6	32,0
	Real	66	21,4	21,6	53,6
	Batería Jota	6	1,9	2,0	55,6
	Colon	1	,3	,3	55,9
	Isaac Peral - Tesorillo	25	8,1	8,2	64,1
	Hebreo-Tiro Nacional	12	3,9	3,9	68,0
	Hipódromo	10	3,2	3,3	71,2
	Alfonso XIII	23	7,4	7,5	78,8
	Industrial	22	7,1	7,2	85,9
	Ataque seco	6	1,9	2,0	87,9
	Concepción Arenal	10	3,2	3,3	91,2
	Cabrerizas	7	2,3	2,3	93,5
	Medina Sidonia	1	,3	,3	93,8
	Héroes de España	19	6,1	6,2	100,0
	Total	306	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		309	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	157	50,8	53,0	53,0
	Hombre	139	45,0	47,0	100,0



	Total	296	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,2		
Total		309	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	1,0	1,0	1,0
	25 a 34 años	19	6,1	6,2	7,2
	35 a 44 años	68	22,0	22,3	29,5
	45 a 54 años	57	18,4	18,7	48,2
	55 a 64 años	70	22,7	23,0	71,1
	65 a 74 años	59	19,1	19,3	90,5
	Más de 75 años	29	9,4	9,5	100,0
	Total	305	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,3		
Total		309	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	203	65,7	68,6	68,6
	Soltero/a	29	9,4	9,8	78,4
	Separado/a	22	7,1	7,4	85,8
	Viudo/a	42	13,6	14,2	100,0
	Total	296	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	4,2		
Total		309	100,0		

#### ¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	209	67,6	77,4	77,4
	No	61	19,7	22,6	100,0
	Total	270	87,4	100,0	
Perdidos	Sistema	39	12,6		
Total		309	100,0		

#### ¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	20	6,5	7,4	7,4
	No	250	80,9	92,6	100,0
	Total	270	87,4	100,0	
Perdidos	Sistema	39	12,6		
Total		309	100,0		



### **3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 MERCADOS 2013** con un valor de **8,05** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de MERCADOS 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al mercado	307	8,28
Limpieza del mercado	308	8,20
Higiene de los puestos de venta de verduras	304	8,28
Higiene de los puestos de venta de pescados	302	7,92
Higiene de los puestos de venta de carne	284	8,38
Estado de los aseos	221	7,97
Trato del personal encargado del Mercado	257	8,63
Trato del personal de los puestos de ventas	306	8,72
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	243	8,62
Seguridad/ Vigilancia del mercado	290	7,65
Nivel de Calidad del Mercado	300	8,05

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al mercado	79,2	8,5	12,4	91,6
Limpieza del mercado	79,6	5,8	14,6	94,2
Higiene de los puestos de venta de verduras	79,6	4,3	16,1	95,7
Higiene de los puestos de venta de pescados	73,9	8,9	17,2	91,1
Higiene de los puestos de venta de carne	85,2	4,2	10,6	95,8
Estado de los aseos	73,8	8,6	17,6	91,4
Trato del personal encargado del Mercado	86,4	1,9	11,7	98,1
Trato del personal de los puestos de ventas	89,2	3,9	6,9	96,1
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	88,9	1,6	9,5	98,4
Seguridad/ Vigilancia del mercado	73,4	14,5	12,1	85,5
Nivel de Calidad del Mercado	79,6	3,3	17	96,6

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.