

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 2014

**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 2014** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad. Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 311 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 | 107 | 34,4 | 34,6 | 34,6 |
| | Real | 98 | 31,5 | 31,7 | 66,3 |
| | Victoria | 43 | 13,8 | 13,9 | 80,3 |
| | Buen Acuerdo | 61 | 19,6 | 19,7 | 100,0 |
| | Total | 309 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,6 | | |
| Total | | 311 | 100,0 | | |

Barrio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | El Carmen - Monte M ^o Cristina | 1 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | El Príncipe | 14 | 4,5 | 4,6 | 4,9 |
| | "G. Gómez Jordana" | 2 | ,6 | ,7 | 5,6 |
| | Hernán Cortés | 6 | 1,9 | 2,0 | 7,5 |
| | Constitución | 11 | 3,5 | 3,6 | 11,1 |
| | La Libertad | 9 | 2,9 | 3,0 | 14,1 |
| | Victoria | 36 | 11,6 | 11,8 | 25,9 |
| | Real | 59 | 19,0 | 19,3 | 45,2 |
| | Batería Jota | 9 | 2,9 | 3,0 | 48,2 |
| | Colon | 1 | ,3 | ,3 | 48,5 |
| | Isaac Peral - Tesorillo | 13 | 4,2 | 4,3 | 52,8 |
| | Hebreo-Tiro Nacional | 18 | 5,8 | 5,9 | 58,7 |
| | Hipódromo | 15 | 4,8 | 4,9 | 63,6 |
| | Alfonso XIII | 26 | 8,4 | 8,5 | 72,1 |
| | Reina Regente | 3 | 1,0 | 1,0 | 73,1 |
| | Industrial | 29 | 9,3 | 9,5 | 82,6 |
| | Polígono la Paz | 5 | 1,6 | 1,6 | 84,3 |
| | Ataque seco | 7 | 2,3 | 2,3 | 86,6 |
| | Concepción Arenal | 2 | ,6 | ,7 | 87,2 |
| | Cabrerizas | 14 | 4,5 | 4,6 | 91,8 |
| Medina Sidonia | 2 | ,6 | ,7 | 92,5 | |
| Héroes de España | 23 | 7,4 | 7,5 | 100,0 | |
| Total | | 305 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 1,9 | | |
| Total | | 311 | 100,0 | | |



Edad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 16 a 24 años | 9 | 2,9 | 3,0 | 3,0 |
| | 25 a 34 años | 32 | 10,3 | 10,7 | 13,7 |
| | 35 a 44 años | 87 | 28,0 | 29,0 | 42,7 |
| | 45 a 54 años | 49 | 15,8 | 16,3 | 59,0 |
| | 55 a 64 años | 73 | 23,5 | 24,3 | 83,3 |
| | 65 a 74 años | 39 | 12,5 | 13,0 | 96,3 |
| | Más de 75 años | 11 | 3,5 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 300 | 96,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 11 | 3,5 | | |
| Total | | 311 | 100,0 | | |

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 191 | 61,4 | 64,5 | 64,5 |
| | Soltero/a | 67 | 21,5 | 22,6 | 87,2 |
| | Separado/a | 18 | 5,8 | 6,1 | 93,2 |
| | Viudo/a | 20 | 6,4 | 6,8 | 100,0 |
| | Total | 296 | 95,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 15 | 4,8 | | |
| Total | | 311 | 100,0 | | |

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 259 | 83,3 | 87,8 | 87,8 |
| | No | 36 | 11,6 | 12,2 | 100,0 |
| | Total | 295 | 94,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 16 | 5,1 | | |
| Total | | 311 | 100,0 | | |

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí | 21 | 6,8 | 7,2 | 7,2 |
| | No | 272 | 87,5 | 92,8 | 100,0 |
| | Total | 293 | 94,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 18 | 5,8 | | |
| Total | | 311 | 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 LOS MERCADOS EN GENERAL 2014** con un valor de **8.1** sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos de los MERCADOS 2014

| | <i>N</i> | <i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i> |
|--|------------|--------------------------------------|
| Accesibilidad al mercado | 309 | 8,1 |
| Limpieza del mercado | 309 | 8,4 |
| Higiene de los puestos de venta de verduras | 300 | 8,4 |
| Higiene de los puestos de venta de pescados | 303 | 8,1 |
| Higiene de los puestos de venta de carne | 286 | 8,3 |
| Estado de los aseos | 235 | 8,2 |
| Trato del personal encargado del Mercado | 270 | 8,5 |
| Trato del personal de los puestos de ventas | 306 | 8,5 |
| Higiene de los puestos de venta de ultramarinos | 231 | 8,2 |
| Seguridad/ Vigilancia del mercado | 275 | 7,9 |
| Nivel de Calidad del Mercado | 298 | 8,1 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

| | AÑO 2014 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| | SATISFECHOS ¹ | INSATISFECHOS ² | CONFORME ³ | CONFORMIDAD TOTAL ⁴ |
| Accesibilidad al mercado | 75,4 | 7,8 | 16,8 | 92,2 |
| Limpieza del mercado | 81,5 | 4,6 | 13,9 | 95,4 |
| Higiene de los puestos de venta de verduras | 81,3 | 3 | 15,7 | 97 |
| Higiene de los puestos de venta de pescados | 76,6 | 5,3 | 18,2 | 94,8 |
| Higiene de los puestos de venta de carne | 79,7 | 3,1 | 17,1 | 20,2 |
| Estado de los aseos | 79,2 | 7,2 | 13,6 | 92,8 |
| Trato del personal encargado del Mercado | 85,2 | 2,2 | 12,6 | 97,8 |
| Trato del personal de los puestos de ventas | 84,6 | 1,6 | 13,7 | 98,3 |
| Higiene de los puestos de venta de ultramarinos | 81 | 2,1 | 16,9 | 97,9 |
| Seguridad/ Vigilancia del mercado | 75,6 | 12 | 12,4 | 88 |
| Nivel de Calidad delos Mercados | 75,8 | 2,6 | 21,5 | 97,3 |

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.



Estadísticos descriptivos por MERCADOS 2014

| | Medias (*) | | | |
|---|------------------|----------------------|--------------|------------------|
| | CENTRAL N=107 | BUEN ACUERDO N=61 | REAL N=98 | VICTORIA N=43 |
| Accesibilidad al mercado | 8,00 | 7,93 | 8,08 | 9,16 |
| Limpieza del mercado | 8,33 | 8,46 | 8,18 | 9,39 |
| Higiene de los puestos de venta de verduras | 8,28 | 8,30 | 8,28 | 9,25 |
| Higiene de los puestos de venta de pescados | 8,24 | 8,40 | 7,81 | 8,59 |
| Higiene de los puestos de venta de carne | 8,21 | 8,50 | 8,31 | 8,82 |
| Estado de los aseos | 8,06 | 8,30 | 8,09 | 8,92 |
| Trato del personal encargado del Mercado | 8,37 | 8,55 | 8,38 | 9,14 |
| Trato del personal de los puestos de ventas | 8,41 | 8,68 | 8,49 | 9,11 |
| Higiene de los puestos de venta de ultramarinos | 8,34 | 8,00 | 8,07 | 8,70 |
| Seguridad/ Vigilancia del mercado | 8,54 | 7,24 | 8,11 | 7,08 |
| Nivel de Calidad del Mercado | 8,12 | 8,28 | 7,87 | 8,55 |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas