

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:  
MERCADOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
(DATOS GLOBALES) 2017**



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 **MERCADOS (DATOS GLOBALES) 2017** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública 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:** 218 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 **MERCADOS** el evento cultural de la con un valor de **4.82** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al mercado	218	4,83
Limpieza del mercado	218	4,76
Higiene de los puestos de venta de verduras	218	4,80
Higiene de los puestos de venta de pescados	218	4,75
Higiene de los puestos de venta de carne	218	4,78
Estado de los aseos	218	4,63
Trato del personal encargado del Mercado	218	4,82
Trato del personal de los puestos de ventas	218	4,87
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	218	4,87
Seguridad/ Vigilancia del mercado	218	4,73
Nivel de Calidad del Mercado	218	4,82

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al mercado	97,7	0,5	1,8	99,5
Limpieza del mercado	96,8	1,8	1,4	98,2
Higiene de los puestos de venta de verduras	97,7	1,8	0,5	98,2
Higiene de los puestos de venta de pescados	97,7	1,8	0,5	98,2
Higiene de los puestos de venta de carne	97,2	1,8	0,9	98,1
Estado de los aseos	93,2	2,4	4,4	97,6
Trato del personal encargado del Mercado	98,6	0,9	0,5	99,1
Trato del personal de los puestos de ventas	99,1	0,5	0,5	99,6
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	99,6	0	0,5	100,1
Seguridad/ Vigilancia del mercado	95,4	3,2	1,4	96,8
Nivel de Calidad del Mercado	98,2	0	1,8	100

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

#### Accesibilidad al mercado

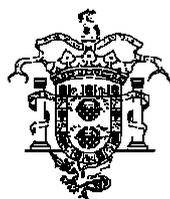
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Regular	4	1,8	1,8	2,3
	Bien	24	11,0	11,0	13,3
	Muy bien	189	86,7	86,7	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

#### Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	3	1,4	1,4	3,2
	Bien	33	15,1	15,2	18,4
	Muy bien	177	81,2	81,6	100,0
	Total	217	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		218	100,0		

#### Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	1	,5	,5	2,3
	Bien	27	12,4	12,4	14,7
	Muy bien	185	84,9	85,3	100,0
	Total	217	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		218	100,0		



**Higiene de los puestos de venta de pescados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	1	,5	,5	2,3
	Bien	38	17,4	17,5	19,8
	Muy bien	174	79,8	80,2	100,0
	Total	217	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
	Total	218	100,0		

**Higiene de los puestos de venta de carne**

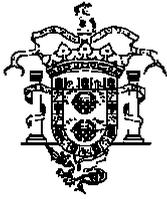
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	,9	,9
	Mal	2	,9	,9	1,8
	Regular	2	,9	,9	2,8
	Bien	29	13,3	13,3	16,1
	Muy bien	183	83,9	83,9	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

**Estado de los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,9	1,0	1,0
	Mal	3	1,4	1,5	2,4
	Regular	9	4,1	4,4	6,8
	Bien	42	19,3	20,4	27,2
	Muy bien	150	68,8	72,8	100,0
	Total	206	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
	Total	218	100,0		

**Trato del personal encargado del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	,9	,9
	Regular	1	,5	,5	1,4
	Bien	32	14,7	14,7	16,1
	Muy bien	183	83,9	83,9	100,0
	Total	218	100,0	100,0	



**Trato del personal de los puestos de ventas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	1	,5	,5	,9
	Bien	23	10,6	10,6	11,5
	Muy bien	192	88,1	88,5	100,0
	Total	217	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		218	100,0		

**Higiene de los puestos de venta de ultramarinos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	,5	,5
	Bien	25	11,5	11,7	12,1
	Muy bien	188	86,2	87,9	100,0
	Total	214	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,8		
Total		218	100,0		

**Seguridad/ Vigilancia del mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	6	2,8	2,8	3,2
	Regular	3	1,4	1,4	4,6
	Bien	31	14,2	14,2	18,8
	Muy bien	177	81,2	81,2	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,8	1,8	1,8
	Bien	32	14,7	14,7	16,5
	Muy bien	182	83,5	83,5	100,0
	Total	218	100,0	100,0	