

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:

MERCADO "BUEN ACUERDO" 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 **MERCADO – BUEN ACUERDO 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:** 36 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 **BUEN ACUERDO** el evento cultural de la con un valor de **4.78** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	36	4,81
Limpieza del mercado	36	4,89
Higiene de los puestos de venta de verduras	36	4,94
Higiene de los puestos de venta de pescados	36	4,94
Higiene de los puestos de venta de carne	36	4,94
Estado de los aseos	36	4,79
Trato del personal encargado del Mercado	36	4,97
Trato del personal de los puestos de ventas	36	5,00
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	36	5,00
Seguridad/ Vigilancia del mercado	36	4,81
Nivel de Calidad del Mercado	36	4,78

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	91,7	0	8,3	100
Limpieza del mercado	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de verduras	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de pescados	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de carne	100	0	0	100
Estado de los aseos	96,6	0	3,4	100
Trato del personal encargado del Mercado	100	0	0	100
Trato del personal de los puestos de ventas	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	100	0	0	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	94,4	0	5,6	100
Nivel de Calidad del Mercado	100	0	0	100

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	26	72,2	72,2	72,2
	Hombre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,3	8,3	8,3
	Bien	1	2,8	2,8	11,1
	Muy bien	32	88,9	88,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	11,1	11,4	11,4
	Muy bien	31	86,1	88,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	5,7	5,7
	Muy bien	33	91,7	94,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		



Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	5,7	5,7
	Muy bien	33	91,7	94,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	5,6	5,6
	Muy bien	34	94,4	94,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Estado de los aseos

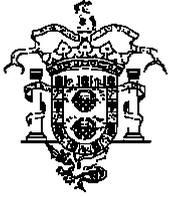
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	3,4	3,4
	Bien	4	11,1	13,8	17,2
	Muy bien	24	66,7	82,8	100,0
	Total	29	80,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	19,4		
Total		36	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	2,8	2,8
	Muy bien	35	97,2	97,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	36	100,0	100,0	100,0



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	33	91,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,6	5,6	5,6
	Bien	3	8,3	8,3	13,9
	Muy bien	31	86,1	86,1	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	28	77,8	77,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	