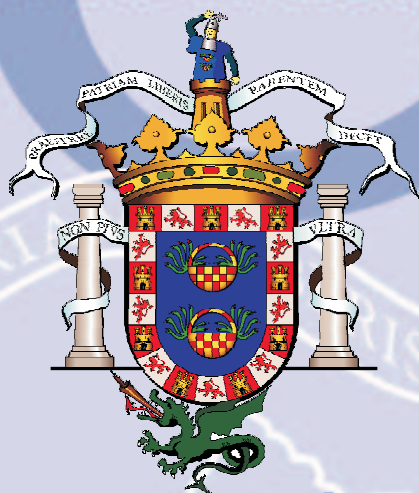


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "CENTRO" 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 – CENTRO 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:** 71 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 **CENTRO** el evento cultural de la con un valor de **4.76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	71	4,83
Limpieza del mercado	71	4,61
Higiene de los puestos de venta de verduras	71	4,63
Higiene de los puestos de venta de pescados	71	4,63
Higiene de los puestos de venta de carne	71	4,63
Estado de los aseos	71	4,55
Trato del personal encargado del Mercado	71	4,80
Trato del personal de los puestos de ventas	71	4,84
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	71	4,82
Seguridad/ Vigilancia del mercado	71	4,82
Nivel de Calidad del Mercado	71	4,76

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	98,6	1,4	0	98,6
Limpieza del mercado	93	5,6	1,4	94,4
Higiene de los puestos de venta de verduras	94,4	5,6	0	94,4
Higiene de los puestos de venta de pescados	94,4	5,6	0	94,4
Higiene de los puestos de venta de carne	94,4	5,6	0	94,4
Estado de los aseos	91	6	3	94
Trato del personal encargado del Mercado	98,6	1,4	0	98,6
Trato del personal de los puestos de ventas	98,5	1,4	0	98,5
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	98,6	0	1,4	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	100	0	0	100
Nivel de Calidad del Mercado	95,8	0	4,2	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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	51	71,8	72,9	72,9
	Hombre	19	26,8	27,1	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

#### Accesibilidad al mercado

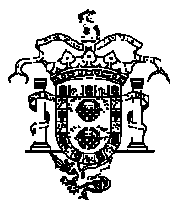
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	8	11,3	11,3	12,7
	Muy bien	62	87,3	87,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

#### Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	2	2,8	2,8	5,6
	Regular	1	1,4	1,4	7,0
	Bien	12	16,9	16,9	23,9
	Muy bien	54	76,1	76,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	2	2,8	2,8	5,6
	Bien	12	16,9	16,9	22,5
	Muy bien	55	77,5	77,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	2	2,8	2,8	5,6
	Bien	12	16,9	16,9	22,5
	Muy bien	55	77,5	77,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	2	2,8	2,8	5,6
	Bien	12	16,9	16,9	22,5
	Muy bien	55	77,5	77,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

**Estado de los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	3,0	3,0
	Mal	2	2,8	3,0	6,0
	Regular	2	2,8	3,0	9,0
	Bien	12	16,9	17,9	26,9
	Muy bien	49	69,0	73,1	100,0
	Total	67	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,6		
Total		71	100,0		

**Trato del personal encargado del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	11	15,5	15,5	16,9
	Muy bien	59	83,1	83,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



### Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	8	11,3	11,4	12,9
	Muy bien	61	85,9	87,1	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	11	15,5	15,5	16,9
	Muy bien	59	83,1	83,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

### Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	18,3	18,3	18,3
	Muy bien	58	81,7	81,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

### Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,2	4,2	4,2
	Bien	11	15,5	15,5	19,7
	Muy bien	57	80,3	80,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	