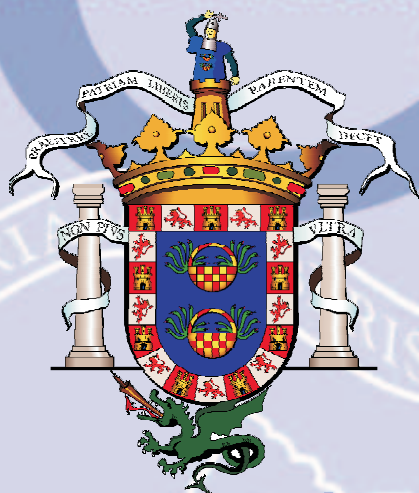


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "REAL" 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 - REAL 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:** **63** 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 **REAL** el evento cultural de la con un valor de **4.79** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	63	4,81
Limpieza del mercado	63	4,73
Higiene de los puestos de venta de verduras	63	4,81
Higiene de los puestos de venta de pescados	63	4,79
Higiene de los puestos de venta de carne	63	4,79
Estado de los aseos	63	4,68
Trato del personal encargado del Mercado	63	4,70
Trato del personal de los puestos de ventas	63	4,78
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	63	4,81
Seguridad/ Vigilancia del mercado	63	4,81
Nivel de Calidad del Mercado	63	4,79

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	100	0	0	100
Limpieza del mercado	98,4	0	1,6	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	96,8	1,6	1,6	98,4
Trato del personal encargado del Mercado	98,4	1,6	0	98,4
Trato del personal de los puestos de ventas	98,4	0	1,6	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	100	0	0	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	100	0	0	100
Nivel de Calidad del Mercado	98,5	0	1,6	100,1

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	45	71,4	73,8	73,8
	Hombre	16	25,4	26,2	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	51	81,0	81,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	15	23,8	23,8	25,4
	Muy bien	47	74,6	74,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	51	81,0	81,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	20,6	20,6	20,6
	Muy bien	50	79,4	79,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de carne

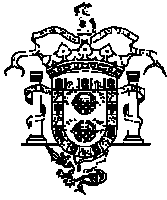
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	20,6	20,6	20,6
	Muy bien	50	79,4	79,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	1	1,6	1,6	3,2
	Bien	15	23,8	24,2	27,4
	Muy bien	45	71,4	72,6	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	16	25,4	25,4	27,0
	Muy bien	46	73,0	73,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	12	19,0	19,0	20,6
	Muy bien	50	79,4	79,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	19,0	19,4	19,4
	Muy bien	50	79,4	80,6	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	51	81,0	81,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	11	17,5	17,5	19,0
	Muy bien	51	81,0	81,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	