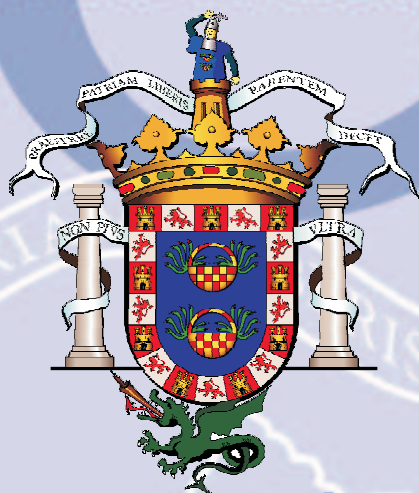


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "VIRGEN DE LA VICTORIA" 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 – VICTORIA 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:** 48 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 **VICTORIA** el evento cultural de la con un valor de **4.96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	48	4,90
Limpieza del mercado	48	4,92
Higiene de los puestos de venta de verduras	48	4,94
Higiene de los puestos de venta de pescados	48	4,73
Higiene de los puestos de venta de carne	48	4,88
Estado de los aseos	48	4,56
Trato del personal encargado del Mercado	48	4,88
Trato del personal de los puestos de ventas	48	4,94
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	48	4,96
Seguridad/ Vigilancia del mercado	48	4,44
Nivel de Calidad del Mercado	48	4,96

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	0	2,1	100,1
Limpieza del mercado	98	0	2,1	100,1
Higiene de los puestos de venta de verduras	98	0	2,1	100,1
Higiene de los puestos de venta de pescados	98	0	2,1	100,1
Higiene de los puestos de venta de carne	95,9	0	4,2	100,1
Estado de los aseos	89,6	0	10,4	100
Trato del personal encargado del Mercado	98	0	2,1	100,1
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	83,4	14,6	2,1	85,5
Nivel de Calidad del Mercado	100	0	0	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	40	83,3	85,1	85,1
	Hombre	7	14,6	14,9	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,1		
Total		48	100,0		

#### Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,1	2,1
	Bien	3	6,3	6,3	8,3
	Muy bien	44	91,7	91,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

#### Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,1	2,1
	Bien	2	4,2	4,2	6,3
	Muy bien	45	93,8	93,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,1	2,1
	Bien	1	2,1	2,1	4,2
	Muy bien	46	95,8	95,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	



### Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,1	2,1
	Bien	11	22,9	22,9	25,0
	Muy bien	36	75,0	75,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

### Higiene de los puestos de venta de carne

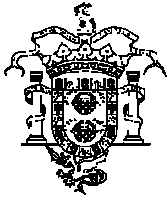
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,2	4,2	4,2
	Bien	2	4,2	4,2	8,3
	Muy bien	44	91,7	91,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

### Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,4	10,4	10,4
	Bien	11	22,9	22,9	33,3
	Muy bien	32	66,7	66,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

### Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,1	2,1	2,1
	Bien	4	8,3	8,3	10,4
	Muy bien	43	89,6	89,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	



#### Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	6,3	6,3	6,3
	Muy bien	45	93,8	93,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

#### Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,2	4,2	4,2
	Muy bien	46	95,8	95,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

#### Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,1	2,1	2,1
	Mal	6	12,5	12,5	14,6
	Regular	1	2,1	2,1	16,7
	Bien	3	6,3	6,3	22,9
	Muy bien	37	77,1	77,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

#### Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,2	4,2	4,2
	Muy bien	46	95,8	95,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	