

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
MERCADO-BARRIO DE LA VICTORIA**

**2019**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES  
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 **MERCADO “BARRIO VICTORIA” 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la población en general.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 64 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 del MERCADO-BARRIO VICTORIA** con un valor de **4,59** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	63	4,71
Limpieza del mercado	63	4,52
Higiene de los puestos de venta de verduras	62	4,71
Higiene de los puestos de venta de pescados	56	4,32
Higiene de los puestos de venta de carne	55	4,75
Estado de los aseos	29	3,97
Trato del personal encargado del Mercado	34	4,59
Trato del personal de los puestos de ventas	60	4,87
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	41	4,71
Seguridad/ Vigilancia del mercado	8	3,75
Nivel de Calidad del Mercado	64	4,59

Fuente: Dirección General de Atención y Participación Ciudadana

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al mercado	83,3	3,7	13	96,3
Limpieza del mercado	76,4	7,2	16,4	92,8
Higiene de los puestos de venta de verduras	69,2	5,8	25	94,2
Higiene de los puestos de venta de pescados	67,9	9,5	22,6	90,5
Higiene de los puestos de venta de carne	88,9	0	11,1	100
Estado de los aseos	65,7	12,4	21,9	87,6
Trato del personal encargado del Mercado	81,8	0	18,2	100
Trato del personal de los puestos de ventas	87,3	0	12,7	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	80,5	8,4	11,1	91,6
Seguridad/ Vigilancia del mercado	86,7	2,2	11,1	97,8
Nivel de Calidad del Mercado	76,4	3,6	20	96,4

<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. TABLA DE FRECUENCIA

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Príncipe	1	1,6	1,6	1,6
	La Libertad	5	7,8	7,9	9,5
	Victoria	52	81,3	82,5	92,1
	Real	1	1,6	1,6	93,7
	Alfonso XIII	2	3,1	3,2	96,8
	Industrial	2	3,1	3,2	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	43	67,2	70,5	70,5
	Hombre	18	28,1	29,5	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,7		
Total		64	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	4,7	4,8	4,8
	25 a 34 años	6	9,4	9,5	14,3
	35 a 44 años	6	9,4	9,5	23,8
	45 a 54 años	18	28,1	28,6	52,4
	55 a 64 años	9	14,1	14,3	66,7
	65 a 74 años	9	14,1	14,3	81,0
	Más de 75 años	12	18,8	19,0	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	32	50,0	50,8	50,8
	Soltero/a	14	21,9	22,2	73,0
	Separado/a	2	3,1	3,2	76,2
	Viudo/a	14	21,9	22,2	98,4
	Pareja de hecho	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

### ¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	50	78,1	84,7	84,7
	No	9	14,1	15,3	100,0
	Total	59	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	7,8		
Total		64	100,0		

### ¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	93,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	6,3		
Total		64	100,0		

### Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	7,8	7,9	7,9
	Bien	8	12,5	12,7	20,6
	Muy bien	50	78,1	79,4	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		



### Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	7	10,9	11,1	12,7
	Bien	13	20,3	20,6	33,3
	Muy bien	42	65,6	66,7	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		64	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6,3	6,5	6,5
	Bien	10	15,6	16,1	22,6
	Muy bien	48	75,0	77,4	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	1,8	1,8
	Mal	1	1,6	1,8	3,6
	Regular	9	14,1	16,1	19,6
	Bien	13	20,3	23,2	42,9
	Muy bien	32	50,0	57,1	100,0
	Total	56	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	12,5		
Total		64	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	4,7	5,5	5,5
	Bien	8	12,5	14,5	20,0
	Muy bien	44	68,8	80,0	100,0
	Total	55	85,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	14,1		
Total		64	100,0		



**Estado de los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,1	6,9	6,9
	Mal	3	4,7	10,3	17,2
	Regular	4	6,3	13,8	31,0
	Bien	5	7,8	17,2	48,3
	Muy bien	15	23,4	51,7	100,0
	Total	29	45,3	100,0	
Perdidos	Sistema	35	54,7		
Total		64	100,0		

**Trato del personal encargado del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	9,4	17,6	17,6
	Bien	2	3,1	5,9	23,5
	Muy bien	26	40,6	76,5	100,0
	Total	34	53,1	100,0	
Perdidos	Sistema	30	46,9		
Total		64	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,1	3,3	3,3
	Bien	4	6,3	6,7	10,0
	Muy bien	54	84,4	90,0	100,0
	Total	60	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	6,3		
Total		64	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,1	4,9	4,9
	Bien	8	12,5	19,5	24,4
	Muy bien	31	48,4	75,6	100,0
	Total	41	64,1	100,0	
Perdidos	Sistema	23	35,9		
Total		64	100,0		



### Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,6	12,5	12,5
	Regular	3	4,7	37,5	50,0
	Muy bien	4	6,3	50,0	100,0
	Total	8	12,5	100,0	
Perdidos	Sistema	56	87,5		
Total		64	100,0		

### Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	3	4,7	4,7	6,3
	Bien	17	26,6	26,6	32,8
	Muy bien	43	67,2	67,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

### ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Victoria	4	6,3	6,5	8,1
	Real	56	87,5	90,3	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,1		
Total		64	100,0		

### Señale el motivo:[Por los precios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	64	100,0	100,0	100,0



**Señale el motivo:[Por la higiene]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	63	98,4	98,4	98,4
	Sí	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Porque hay más variedad]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	61	95,3	95,3	95,3
	Sí	3	4,7	4,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Por cercanía]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	15,6	15,6	15,6
	Sí	54	84,4	84,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Por la calidad de los productos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	62	96,9	96,9	96,9
	Sí	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Por hábito]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	93,8	93,8	93,8
	Sí	4	6,3	6,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	



**Señale el motivo:[Otro]**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	63	98,4	98,4	98,4
CERCANIA CON EL TRABAJO	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

**¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Todos los días	21	32,8	32,8	32,8
Una vez por semana	16	25,0	25,0	57,8
Dos veces por semana	21	32,8	32,8	90,6
Más de dos veces por semana	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

**¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	62	96,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	2	3,1		
Total	64	100,0		

**¿Tiene Ud. conocimiento que en las oficinas del Mercado puede realizar cualquier Queja y/o sugerencias sobre este o cualquier servicio de la Ciudad Autónoma?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	59	92,2	95,2	95,2
No	3	4,7	4,8	100,0
Total	62	96,9	100,0	
Perdidos Sistema	2	3,1		
Total	64	100,0		



**¿Acude a otros establecimientos, además de los Mercados, para realizar sus compras?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	42,2	42,2	42,2
	Sí	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude? [Grandes Superficies]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	41	64,1	64,1	64,1
	Sí	23	35,9	35,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	