

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-BUEN ACUERDO**

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 “BUEN ACUERDO” 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:** 69 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 de MERCADO BUEN ACUERDO** con un valor de **4,35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	67	4,13
Limpieza del mercado	65	4,28
Higiene de los puestos de venta de verduras	63	4,51
Higiene de los puestos de venta de pescados	67	4,45
Higiene de los puestos de venta de carne	42	4,50
Estado de los aseos	13	3,54
Trato del personal encargado del Mercado	16	4,50
Trato del personal de los puestos de ventas	67	4,73
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	1	5,00
Seguridad/ Vigilancia del mercado	13	4,69
Nivel de Calidad del Mercado	68	4,35

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	76,1	12	11,9	88
Limpieza del mercado	81,6	3	15,4	97
Higiene de los puestos de venta de verduras	87,3	1,6	11,1	98,4
Higiene de los puestos de venta de pescados	82,1	3	14,9	97
Higiene de los puestos de venta de carne	88,1	4,8	7,1	95,2
Estado de los aseos	53,9	23	23,1	77
Trato del personal encargado del Mercado	87,5	0	12,5	100
Trato del personal de los puestos de ventas	94	0	6	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	100	0	0	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	92,3	7,7	0	92,3
Nivel de Calidad del Mercado	82,4	2,9	14,7	97,1

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. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	1	1,4	1,5	1,5
	El Príncipe	2	2,9	3,0	4,5
	"G. Gómez Jordana"	1	1,4	1,5	6,1
	Constitución	2	2,9	3,0	9,1
	La Libertad	2	2,9	3,0	12,1
	Victoria	5	7,2	7,6	19,7
	Real	2	2,9	3,0	22,7
	Batería Jota	3	4,3	4,5	27,3
	Isaac Peral - Tesorillo	11	15,9	16,7	43,9
	Hebreo-Tiro Nacional	1	1,4	1,5	45,5
	Hipódromo	1	1,4	1,5	47,0
	Alfonso XIII	5	7,2	7,6	54,5
	Industrial	8	11,6	12,1	66,7
	Concepción Arenal	10	14,5	15,2	81,8
	Cabrerizas	2	2,9	3,0	84,8
	Medina Sidonia	1	1,4	1,5	86,4
	Héroes de España	9	13,0	13,6	100,0
	Total	66	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,3		
Total		69	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	38	55,1	56,7	56,7
	Hombre	29	42,0	43,3	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	4,3	4,6	4,6
	25 a 34 años	8	11,6	12,3	16,9
	35 a 44 años	6	8,7	9,2	26,2
	45 a 54 años	22	31,9	33,8	60,0
	55 a 64 años	17	24,6	26,2	86,2
	65 a 74 años	7	10,1	10,8	96,9
	Más de 75 años	2	2,9	3,1	100,0
	Total	65	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,8		
Total		69	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	46	66,7	66,7	66,7
	Soltero/a	15	21,7	21,7	88,4
	Separado/a	5	7,2	7,2	95,7
	Viudo/a	2	2,9	2,9	98,6
	Pareja de hecho	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	54	78,3	80,6	80,6
	No	13	18,8	19,4	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	68	98,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		



Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	3,0	3,0
	Mal	6	8,7	9,0	11,9
	Regular	8	11,6	11,9	23,9
	Bien	16	23,2	23,9	47,8
	Muy bien	35	50,7	52,2	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,5	1,5
	Mal	1	1,4	1,5	3,1
	Regular	10	14,5	15,4	18,5
	Bien	20	29,0	30,8	49,2
	Muy bien	33	47,8	50,8	100,0
	Total	65	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,8		
Total		69	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,6	1,6
	Regular	7	10,1	11,1	12,7
	Bien	14	20,3	22,2	34,9
	Muy bien	41	59,4	65,1	100,0
		Total	63	91,3	100,0
Perdidos	Sistema	6	8,7		
Total		69	100,0		



Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,9	3,0	3,0
	Regular	10	14,5	14,9	17,9
	Bien	11	15,9	16,4	34,3
	Muy bien	44	63,8	65,7	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,9	4,8	4,8
	Regular	3	4,3	7,1	11,9
	Bien	9	13,0	21,4	33,3
	Muy bien	28	40,6	66,7	100,0
	Total	42	60,9	100,0	
Perdidos	Sistema	27	39,1		
Total		69	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	15,4	15,4
	Mal	1	1,4	7,7	23,1
	Regular	3	4,3	23,1	46,2
	Bien	2	2,9	15,4	61,5
	Muy bien	5	7,2	38,5	100,0
	Total	13	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	56	81,2		
Total		69	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,9	12,5	12,5
	Bien	4	5,8	25,0	37,5
	Muy bien	10	14,5	62,5	100,0
	Total	16	23,2	100,0	
Perdidos	Sistema	53	76,8		
Total		69	100,0		



Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,8	6,0	6,0
	Bien	10	14,5	14,9	20,9
	Muy bien	53	76,8	79,1	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	68	98,6		
Total		69	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	7,7	7,7
	Bien	1	1,4	7,7	15,4
	Muy bien	11	15,9	84,6	100,0
	Total	13	18,8	100,0	
Perdidos	Sistema	56	81,2		
Total		69	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,9	2,9	2,9
	Regular	10	14,5	14,7	17,6
	Bien	18	26,1	26,5	44,1
	Muy bien	38	55,1	55,9	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		



¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	59	85,5	86,8	86,8
	Victoria	8	11,6	11,8	98,5
	Real	1	1,4	1,5	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		

Señale el motivo:[Por los precios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	57	82,6	82,6	82,6
	Sí	12	17,4	17,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por la higiene]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	69	100,0	100,0	100,0

Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	67	97,1	97,1	97,1
	Sí	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por cercanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	29	42,0	42,0	42,0
	Sí	40	58,0	58,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	87,0	87,0	87,0
	Sí	9	13,0	13,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por hábito]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	62	89,9	89,9	89,9
	Sí	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Otro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		64	92,8	92,8	92,8
	DEL PESCADO	1	1,4	1,4	94,2
	PESCADERO	1	1,4	1,4	95,7
	PESCADO	2	2,9	2,9	98,6
	POR CERCANIA DEL TRABAJO	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	7	10,1	10,4	10,4
	Una vez por semana	27	39,1	40,3	50,7
	Dos veces por semana	23	33,3	34,3	85,1
	Más de dos veces por semana	10	14,5	14,9	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		



¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,9	2,9	2,9
	No	67	97,1	97,1	100,0
	Total	69	100,0	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	64	92,8	98,5	98,5
	No	1	1,4	1,5	100,0
	Total	65	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,8		
	Total	69	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	8	11,6	11,6	11,6
	Sí	61	88,4	88,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	59	85,5	85,5	85,5
	Sí	10	14,5	14,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	