

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:
MERCADOS DE LA CIUDAD(DATOS GLOBALES)**

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 **LOS MERCADOS DE LA CIUDAD (DATOS GLOBALES) 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:** 246 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 LOS MERCADOS (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,31** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	242	4,31
Limpieza del mercado	241	4,29
Higiene de los puestos de venta de verduras	233	4,42
Higiene de los puestos de venta de pescados	231	4,23
Higiene de los puestos de venta de carne	189	4,57
Estado de los aseos	114	3,82
Trato del personal encargado del Mercado	90	4,43
Trato del personal de los puestos de ventas	238	4,72
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	119	4,51
Seguridad/ Vigilancia del mercado	121	4,39
Nivel de Calidad del Mercado	245	4,31

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

VALORACIÓN	2019			CONFORMIDAD TOTAL ⁴
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	
Accesibilidad al mercado	82,2	7,5	10,3	92,5
Limpieza del mercado	80,9	4,6	14,5	95,4
Higiene de puestos de venta-verduras	85,4	2,6	12	97,4
Higiene de puestos de venta-pescados	77,9	5,6	16,5	94,4
Higiene de puestos de venta-carne	92	1,1	6,9	98,9
Estado de los aseos	64,9	16,7	18,4	83,3
Trato del personal encargado del Mercado	82,2	2,2	15,6	97,8
Trato del personal de los puestos de ventas	93,3	0,4	6,3	99,6
Higiene de los puestos de venta-ultramarinos	89,9	2,5	7,6	97,5
Seguridad/ Vigilancia del mercado	84,3	6,6	9,1	93,4
Nivel de Calidad del Mercado	84,1	2,8	13,1	97,2

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	3	1,2	1,3	1,3
	El Príncipe	5	2,0	2,1	3,3
	"G. Gómez Jordana"	2	,8	,8	4,2
	Hernán Cortés	1	,4	,4	4,6
	Constitución	8	3,3	3,3	7,9
	La Libertad	10	4,1	4,2	12,1
	Victoria	60	24,4	25,0	37,1
	Real	39	15,9	16,3	53,3
	Batería Jota	6	2,4	2,5	55,8
	Isaac Peral - Tesorillo	13	5,3	5,4	61,3
	Hebre-Tiro Nacionaal	4	1,6	1,7	62,9
	Hipódromo	10	4,1	4,2	67,1
	Alfonso XIII	11	4,5	4,6	71,7
	Reina Regente	1	,4	,4	72,1
	Industrial	15	6,1	6,3	78,3
	Poligono la Paz	3	1,2	1,3	79,6
	Ataque seco	3	1,2	1,3	80,8
	Concepcion Arenal	11	4,5	4,6	85,4
	Cabrerizas	10	4,1	4,2	89,6
	Medina Sidonia	4	1,6	1,7	91,3
	Héroes de España	18	7,3	7,5	98,8
	Cañada Hidum	3	1,2	1,3	100,0
	Total	240	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,4		
Total		246	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	149	60,6	61,8	61,8
	Hombre	92	37,4	38,2	100,0
	Total	241	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		246	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	9	3,7	3,8	3,8
	25 a 34 años	17	6,9	7,1	10,8
	35 a 44 años	26	10,6	10,8	21,7
	45 a 54 años	58	23,6	24,2	45,8
	55 a 64 años	60	24,4	25,0	70,8
	65 a 74 años	36	14,6	15,0	85,8
	Más de 75 años	34	13,8	14,2	100,0
	Total	240	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,4		
Total		246	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	159	64,6	65,7	65,7
	Soltero/a	40	16,3	16,5	82,2
	Separado/a	12	4,9	5,0	87,2
	Viudo/a	29	11,8	12,0	99,2
	Pareja de hecho	2	,8	,8	100,0
		Total	242	98,4	100,0
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		246	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	185	75,2	78,1	78,1
	No	52	21,1	21,9	100,0
	Total	237	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,7		
Total		246	100,0		



¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	,8	,8	,8
	No	235	95,5	99,2	100,0
	Total	237	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,7		
Total		246	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,8	2,9	2,9
	Mal	11	4,5	4,5	7,4
	Regular	25	10,2	10,3	17,8
	Bien	55	22,4	22,7	40,5
	Muy bien	144	58,5	59,5	100,0
	Total	242	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		246	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,6	1,7	1,7
	Mal	7	2,8	2,9	4,6
	Regular	35	14,2	14,5	19,1
	Bien	65	26,4	27,0	46,1
	Muy bien	130	52,8	53,9	100,0
	Total	241	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		246	100,0		



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,9	,9
	Mal	4	1,6	1,7	2,6
	Regular	28	11,4	12,0	14,6
	Bien	58	23,6	24,9	39,5
	Muy bien	141	57,3	60,5	100,0
	Total	233	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	5,3		
Total		246	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,0	2,2	2,2
	Mal	8	3,3	3,5	5,6
	Regular	38	15,4	16,5	22,1
	Bien	57	23,2	24,7	46,8
	Muy bien	123	50,0	53,2	100,0
	Total	231	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	6,1		
Total		246	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	1,1	1,1
	Regular	13	5,3	6,9	7,9
	Bien	49	19,9	25,9	33,9
	Muy bien	125	50,8	66,1	100,0
	Total	189	76,8	100,0	
Perdidos	Sistema	57	23,2		
Total		246	100,0		



Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	4,9	10,5	10,5
	Mal	7	2,8	6,1	16,7
	Regular	21	8,5	18,4	35,1
	Bien	23	9,3	20,2	55,3
	Muy bien	51	20,7	44,7	100,0
	Total	114	46,3	100,0	
Perdidos	Sistema	132	53,7		
Total		246	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	1,1	1,1
	Mal	1	,4	1,1	2,2
	Regular	14	5,7	15,6	17,8
	Bien	16	6,5	17,8	35,6
	Muy bien	58	23,6	64,4	100,0
	Total	90	36,6	100,0	
Perdidos	Sistema	156	63,4		
Total		246	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	15	6,1	6,3	6,7
	Bien	33	13,4	13,9	20,6
	Muy bien	189	76,8	79,4	100,0
	Total	238	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,3		
Total		246	100,0		



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	1,7	1,7
	Mal	1	,4	,8	2,5
	Regular	9	3,7	7,6	10,1
	Bien	29	11,8	24,4	34,5
	Muy bien	78	31,7	65,5	100,0
	Total	119	48,4	100,0	
Perdidos	Sistema	127	51,6		
Total		246	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,0	4,1	4,1
	Mal	3	1,2	2,5	6,6
	Regular	11	4,5	9,1	15,7
	Bien	23	9,3	19,0	34,7
	Muy bien	79	32,1	65,3	100,0
	Total	121	49,2	100,0	
Perdidos	Sistema	125	50,8		
Total		246	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,8	,8	,8
	Mal	5	2,0	2,0	2,9
	Regular	32	13,0	13,1	15,9
	Bien	81	32,9	33,1	49,0
	Muy bien	125	50,8	51,0	100,0
	Total	245	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		246	100,0		



¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	71	28,9	29,1	29,1
	Una vez por semana	70	28,5	28,7	57,8
	Dos veces por semana	76	30,9	31,1	88,9
	Más de dos veces por semana	27	11,0	11,1	100,0
	Total	244	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		246	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	3,3	3,3	3,3
	No	233	94,7	96,7	100,0
	Total	241	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		246	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	218	88,6	91,6	91,6
	No	20	8,1	8,4	100,0
	Total	238	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,3		
Total		246	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	71	28,9	28,9	28,9
	Sí	175	71,1	71,1	100,0
	Total	246	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	192	78,0	78,0	78,0
	Sí	54	22,0	22,0	100,0
	Total	246	100,0	100,0	