

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 REAL**

**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 REAL 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:** 55 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 EL MERCADO ZONA BARRIO DEL REAL** con un valor de **3,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	54	4,26
Limpieza del mercado	55	4,00
Higiene de los puestos de venta de verduras	52	3,90
Higiene de los puestos de venta de pescados	53	3,81
Higiene de los puestos de venta de carne	45	4,31
Estado de los aseos	32	3,81
Trato del personal encargado del Mercado	22	4,32
Trato del personal de los puestos de ventas	55	4,58
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	36	4,14
Seguridad/ Vigilancia del mercado	45	4,40
Nivel de Calidad del Mercado	55	3,96

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	G. Gómez Jordana	1	1,8	1,9	1,9
	La Libertad	1	1,8	1,9	3,7
	Victoria	2	3,6	3,7	7,4
	Real	34	61,8	63,0	70,4
	Hipódromo	9	16,4	16,7	87,0
	Alfonso XIII	1	1,8	1,9	88,9
	Industrial	1	1,8	1,9	90,7
	Polígono la Paz	1	1,8	1,9	92,6
	Concepción Arenal	1	1,8	1,9	94,4
	Héroes de España	2	3,6	3,7	98,1
	Cañada Hidum	1	1,8	1,9	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		55	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	34	61,8	61,8	61,8
	Hombre	21	38,2	38,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	1	1,8	1,9	1,9
	35 a 44 años	6	10,9	11,1	13,0
	45 a 54 años	9	16,4	16,7	29,6
	55 a 64 años	17	30,9	31,5	61,1
	65 a 74 años	13	23,6	24,1	85,2
	Más de 75 años	8	14,5	14,8	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		55	100,0		



### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	41	74,5	77,4	77,4
	Soltero/a	5	9,1	9,4	86,8
	Separado/a	2	3,6	3,8	90,6
	Viudo/a	5	9,1	9,4	100,0
	Total	53	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		55	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	42	76,4	77,8	77,8
	No	12	21,8	22,2	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		55	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	52	94,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	5,5		
Total		55	100,0		

### Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,6	3,7	3,7
	Regular	7	12,7	13,0	16,7
	Bien	20	36,4	37,0	53,7
	Muy bien	25	45,5	46,3	100,0
	Total	54	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		55	100,0		



### Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	7,3	7,3	7,3
	Regular	9	16,4	16,4	23,6
	Bien	25	45,5	45,5	69,1
	Muy bien	17	30,9	30,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

### Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,9	1,9
	Mal	2	3,6	3,8	5,8
	Regular	13	23,6	25,0	30,8
	Bien	21	38,2	40,4	71,2
	Muy bien	15	27,3	28,8	100,0
	Total		52	94,5	100,0
Perdidos	Sistema	3	5,5		
Total		55	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,5	5,7	5,7
	Mal	2	3,6	3,8	9,4
	Regular	12	21,8	22,6	32,1
	Bien	21	38,2	39,6	71,7
	Muy bien	15	27,3	28,3	100,0
	Total		53	96,4	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		55	100,0		





### Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	9,1	11,1	11,1
	Bien	21	38,2	46,7	57,8
	Muy bien	19	34,5	42,2	100,0
	Total	45	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	18,2		
Total		55	100,0		

### Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	6,3	6,3
	Mal	2	3,6	6,3	12,5
	Regular	7	12,7	21,9	34,4
	Bien	10	18,2	31,3	65,6
	Muy bien	11	20,0	34,4	100,0
	Total		32	58,2	100,0
Perdidos	Sistema	23	41,8		
Total		55	100,0		

### Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	7,3	18,2	18,2
	Bien	7	12,7	31,8	50,0
	Muy bien	11	20,0	50,0	100,0
	Total	22	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	33	60,0		
Total		55	100,0		



### Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	12,7	12,7	12,7
	Bien	9	16,4	16,4	29,1
	Muy bien	39	70,9	70,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

### Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	5,6	5,6
	Mal	1	1,8	2,8	8,3
	Regular	4	7,3	11,1	19,4
	Bien	12	21,8	33,3	52,8
	Muy bien	17	30,9	47,2	100,0
	Total	36	65,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	34,5		
Total		55	100,0		

### Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	2,2	2,2
	Regular	5	9,1	11,1	13,3
	Bien	14	25,5	31,1	44,4
	Muy bien	25	45,5	55,6	100,0
	Total	45	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	18,2		
Total		55	100,0		





### Nivel de Calidad del Mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
Mal	1	1,8	1,8	3,6
Regular	11	20,0	20,0	23,6
Bien	28	50,9	50,9	74,5
Muy bien	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	53	96,4	96,4	96,4
Sí	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

### Señale el motivo:[Por la higiene]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	55	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	51	92,7	92,7	92,7
Sí	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

### Señale el motivo:[Por cercanía]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	14	25,5	25,5	25,5
Sí	41	74,5	74,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	51	92,7	92,7	92,7
	Sí	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Por hábito]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	49	89,1	89,1	89,1
	Sí	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Otro]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		54	98,2	98,2	98,2
	CERCA TRABAJO	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	29	52,7	52,7	52,7
	Una vez por semana	11	20,0	20,0	72,7
	Dos veces por semana	12	21,8	21,8	94,5
	Más de dos veces por semana	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,6	3,8	3,8
	No	51	92,7	96,2	100,0
	Total	53	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		55	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	43	78,2	81,1	81,1
	No	10	18,2	18,9	100,0
	Total	53	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,6		
Total		55	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	20	36,4	36,4	36,4
	Sí	35	63,6	63,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	44	80,0	80,0	80,0
	Sí	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	