

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: MERCADOS 2015  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA  
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 de **MERCADOS 2015** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 628 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	25	4,0	4,2	4,2
	El Príncipe	21	3,3	3,5	7,7
	"G. Gómez Jordana"	4	,6	,7	8,3
	Hernán Cortés	3	,5	,5	8,8
	Constitución	14	2,2	2,3	11,2
	La Libertad	33	5,3	5,5	16,7
	Victoria	77	12,3	12,8	29,5
	Real	134	21,3	22,3	51,8
	Batería Jota	9	1,4	1,5	53,3
	Colon	3	,5	,5	53,8
	Isaac Peral - Tesorillo	44	7,0	7,3	61,2
	Hebreo-Tiro Nacional	17	2,7	2,8	64,0
	Hipódromo	45	7,2	7,5	71,5
	Alfonso XIII	30	4,8	5,0	76,5
	Reina Regente	2	,3	,3	76,8
	Industrial	74	11,8	12,3	89,2
	Polígono la Paz	8	1,3	1,3	90,5
	Ataque seco	19	3,0	3,2	93,7
	Concepción Arenal	11	1,8	1,8	95,5
	Cabrerizas	12	1,9	2,0	97,5
	General Larrea	4	,6	,7	98,2
	Medina Sidonia	1	,2	,2	98,3
	Héroes de España	8	1,3	1,3	99,7
	Cañada Hidúm	2	,3	,3	100,0
	Total	600	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	28	4,5		
Total		628	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	458	72,9	77,9	77,9
	Hombre	130	20,7	22,1	100,0
	Total	588	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	40	6,4		
Total		628	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	,5	,5	,5
	25 a 34 años	43	6,8	7,0	7,5
	35 a 44 años	126	20,1	20,6	28,2
	45 a 54 años	178	28,3	29,1	57,3
	55 a 64 años	141	22,5	23,1	80,4
	65 a 74 años	86	13,7	14,1	94,4
	Más de 75 años	34	5,4	5,6	100,0
Total		611	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	17	2,7		
Total		628	100,0		



### 3. 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 MERCADOS** con un valor de **8,78** sobre 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media (Del 1 al 10)</b>
<b>Accesibilidad al mercado</b>	622	9,08
<b>Limpieza del mercado</b>	618	8,74
<b>Higiene de los puestos de venta de verduras</b>	612	8,9
<b>Higiene de los puestos de venta de pescados</b>	615	8,64
<b>Higiene de los puestos de venta de carne</b>	614	9
<b>Estado de los aseos</b>	501	7,98
<b>Trato del personal encargado del Mercado</b>	603	9,12
<b>Trato del personal de los puestos de ventas</b>	614	9,4
<b>Higiene de los puestos de venta de ultramarinos</b>	591	9,02
<b>Seguridad/Vigilancia del mercado</b>	603	8,42
<b>Nivel de Calidad del Mercado</b>	600	8,78

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al mercado	91,1	1,6	7,2	98,3
Limpieza del mercado	87,6	2,1	10,4	98
Higiene de los puesto de venta de verduras	92	2	6	98
Higiene de los puestos de venta de pescados	85	1,9	13	98
Higiene de los puestos de venta de carne	91,8	1	7,2	99
Estado de los aseos	74,4	13	12,6	87
Trato del personal encargado del Mercado	95	1	4	99
Trato del personal de los puestos de ventas	96,7	0,6	2,6	99,3
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	93,7	1,1	5,1	98,8
Seguridad/Vigilancia del mercado	83,7	10,1	6,1	89,8
Nivel de Calidad del Mercado	90,4	2	7,7	98,1

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.