

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
MERCADOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2016**



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 los **MERCADOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 481 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** con un valor de **4,07** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al mercado	477	4,09
Limpieza del mercado	477	4,07
Higiene de los puestos de venta de verduras	475	4,12
Higiene de los puestos de venta de pescados	472	4,14
Higiene de los puestos de venta de carne	468	4,08
Estado de los aseos	473	3,93
Trato del personal encargado del Mercado	474	4,15
Trato del personal de los puestos de ventas	470	4,24
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	469	4,12
Seguridad/Vigilancia del mercado	461	3,99
Nivel de Calidad de Los Mercados	460	4,07

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al mercado	79.2	3.8	17	96.2
Limpieza del mercado	82.3	3.4	14.3	96.6
Higiene de los puesto de venta de verduras	82.3	3.4	14.3	96.6
Higiene de los puestos de venta de pescados	83.9	4	12.1	96

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.



Higiene de los puestos de venta de carne	79.5	3.2	17.3	96.8
Estado de los aseos	71.9	5.9	22.2	94.1
Trato del personal encargado del Mercado	80.6	2.7	16.7	97.3
Trato del personal de los puestos de ventas	86.8	3.2	10	96.8
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	81.5	3.4	15.1	96.6
Seguridad/Vigilancia del mercado	74.9	6.9	18.2	93.1
Nivel de Calidad del Mercado	81.1	3.3	15.7	96.7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	10	2,1	2,1	2,1
	El Príncipe	22	4,6	4,6	6,7
	"G. Gómez Jordana"	15	3,1	3,2	9,9
	Hernán Cortés	1	,2	,2	10,1
	Constitución	9	1,9	1,9	12,0
	La Libertad	20	4,2	4,2	16,2
	Victoria	56	11,6	11,8	27,9
	Real	86	17,9	18,1	46,0
	Batería Jota	17	3,5	3,6	49,6
	Colon	3	,6	,6	50,2
	Isaac Peral - Tesorillo	45	9,4	9,5	59,7
	Hebre-Tiro Nacionaal	14	2,9	2,9	62,6
	Hipódromo	29	6,0	6,1	68,7
	Alfonso XIII	23	4,8	4,8	73,5
	Reina Regente	5	1,0	1,1	74,6
	Industrial	41	8,5	8,6	83,2
	Poligono la Paz	16	3,3	3,4	86,6
	Ataque seco	17	3,5	3,6	90,1
	Concepcion Arenal	10	2,1	2,1	92,2
	Cabrerizas	9	1,9	1,9	94,1
	General Larrea	7	1,5	1,5	95,6
	Medina Sidonia	1	,2	,2	95,8
	Héroes de España	18	3,7	3,8	99,6
	Cañada Hidum	2	,4	,4	100,0
	Total	476	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
Total		481	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	308	64,0	66,2	66,2
	Hombre	157	32,6	33,8	100,0
	Total	465	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	16	3,3		
Total		481	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	6	1,2	1,3	1,3
	25 a 34 años	41	8,5	8,7	10,0
	35 a 44 años	121	25,2	25,6	35,6
	45 a 54 años	133	27,7	28,2	63,8
	55 a 64 años	106	22,0	22,5	86,2
	65 a 74 años	45	9,4	9,5	95,8
	Más de 75 años	20	4,2	4,2	100,0
	Total	472	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,9		
Total		481	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	347	72,1	74,5	74,5
	Soltero/a	48	10,0	10,3	84,8
	Separado/a	23	4,8	4,9	89,7
	Viudo/a	48	10,0	10,3	100,0
	Total	466	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	3,1		
Total		481	100,0		



¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	284	59,0	62,8	62,8
	No	168	34,9	37,2	100,0
	Total	452	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	29	6,0		
Total		481	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	19	4,0	4,3	4,3
	No	418	86,9	95,7	100,0
	Total	437	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	44	9,1		
Total		481	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	16	3,3	3,4	3,8
	Regular	81	16,8	17,0	20,8
	Bien	218	45,3	45,7	66,5
	Muy bien	160	33,3	33,5	100,0
	Total	477	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		481	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	14	2,9	2,9	3,4
	Regular	68	14,1	14,3	17,6
	Bien	258	53,6	54,1	71,7
	Muy bien	135	28,1	28,3	100,0
	Total	477	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		481	100,0		



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	14	2,9	2,9	3,4
	Regular	68	14,1	14,3	17,7
	Bien	232	48,2	48,8	66,5
	Muy bien	159	33,1	33,5	100,0
	Total		475	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		481	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	17	3,5	3,6	4,0
	Regular	57	11,9	12,1	16,1
	Bien	235	48,9	49,8	65,9
	Muy bien	161	33,5	34,1	100,0
	Total		472	98,1	100,0
Perdidos	Sistema	9	1,9		
Total		481	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,9	,9
	Mal	11	2,3	2,4	3,2
	Regular	81	16,8	17,3	20,5
	Bien	219	45,5	46,8	67,3
	Muy bien	153	31,8	32,7	100,0
	Total		468	97,3	100,0
Perdidos	Sistema	13	2,7		
Total		481	100,0		



Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,5	1,5	1,5
	Mal	21	4,4	4,4	5,9
	Regular	105	21,8	22,2	28,1
	Bien	207	43,0	43,8	71,9
	Muy bien	133	27,7	28,1	100,0
	Total	473	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		481	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	12	2,5	2,5	2,7
	Regular	79	16,4	16,7	19,4
	Bien	203	42,2	42,8	62,2
	Muy bien	179	37,2	37,8	100,0
	Total	474	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,5		
Total		481	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	14	2,9	3,0	3,2
	Regular	47	9,8	10,0	13,2
	Bien	219	45,5	46,6	59,8
	Muy bien	189	39,3	40,2	100,0
	Total	470	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,3		
Total		481	100,0		



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	13	2,7	2,8	3,4
	Regular	71	14,8	15,1	18,6
	Bien	218	45,3	46,5	65,0
	Muy bien	164	34,1	35,0	100,0
	Total	469	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,5		
Total		481	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,7	1,7	1,7
	Mal	24	5,0	5,2	6,9
	Regular	84	17,5	18,2	25,2
	Bien	195	40,5	42,3	67,5
	Muy bien	150	31,2	32,5	100,0
	Total	461	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	4,2		
Total		481	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,1	1,1
	Mal	10	2,1	2,2	3,3
	Regular	72	15,0	15,7	18,9
	Bien	235	48,9	51,1	70,0
	Muy bien	138	28,7	30,0	100,0
	Total	460	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	21	4,4		
Total		481	100,0		



¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	42	8,7	9,1	9,1
	Una vez por semana	172	35,8	37,2	46,3
	Dos veces por semana	168	34,9	36,4	82,7
	Más de dos veces por semana	80	16,6	17,3	100,0
	Total	462	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	19	4,0		
Total		481	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	2,1	2,3	2,3
	No	428	89,0	97,7	100,0
	Total	438	91,1	100,0	
Perdidos	Sistema	43	8,9		
Total		481	100,0		