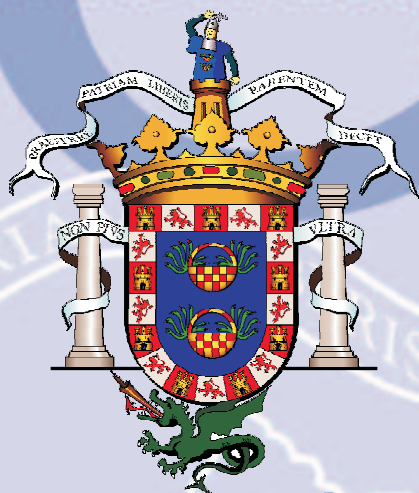


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:

MERCADO "REAL" 2016

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 del **MERCADO “REAL” 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:** 135 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 DEL MERCADO “REAL”** con un valor de 4 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al mercado	133	4,21
Limpieza del mercado	132	4,01
Higiene de los puestos de venta de verduras	132	4,00
Higiene de los puestos de venta de pescados	131	4,05
Higiene de los puestos de venta de carne	131	4,10
Estado de los aseos	130	3,80
Trato del personal encargado del Mercado	129	4,15
Trato del personal de los puestos de ventas	129	4,26
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	129	4,09
Seguridad/Vigilancia del mercado	130	3,92
Nivel de Calidad del Mercado	130	4,00

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	82.7	1.5	15.8	98.5
Limpieza del mercado	77.2	2.3	20.5	97.7
Higiene de los puesto de venta de verduras	75	3.8	21.2	96.2
Higiene de los puestos de venta de pescados	78.6	4.6	16.8	95.4
Higiene de los puestos de venta de carne	78.7	1.5	19.8	98.5
Estado de los aseos	62.3	6.9	30.8	93.1

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.



Trato del personal encargado del Mercado	79.8	3.9	16.3	96.1
Trato del personal de los puestos de ventas	86	0.8	13.2	99.2
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	79.1	3.1	17.8	96.9
Seguridad/Vigilancia del mercado	70.8	6.9	22.3	93.1
Nivel de Calidad del Mercado	75.4	3.1	21.5	96.9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	3	2,2	2,3	2,3
	El Príncipe	4	3,0	3,0	5,3
	"G. Gómez Jordana"	11	8,1	8,3	13,6
	Constitución	1	,7	,8	14,4
	La Libertad	2	1,5	1,5	15,9
	Victoria	1	,7	,8	16,7
	Real	67	49,6	50,8	67,4
	Batería Jota	4	3,0	3,0	70,5
	Isaac Peral - Tesorillo	2	1,5	1,5	72,0
	Hipódromo	17	12,6	12,9	84,8
	Alfonso XIII	5	3,7	3,8	88,6
	Industrial	15	11,1	11,4	100,0
	Total	132	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		135	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	80	59,3	63,0	63,0
	Hombre	47	34,8	37,0	100,0
	Total	127	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,9		
Total		135	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	1	,7	,8	,8
	25 a 34 años	14	10,4	10,8	11,5
	35 a 44 años	26	19,3	20,0	31,5
	45 a 54 años	37	27,4	28,5	60,0
	55 a 64 años	35	25,9	26,9	86,9
	65 a 74 años	13	9,6	10,0	96,9
	Más de 75 años	4	3,0	3,1	100,0
	Total	130	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		135	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	94	69,6	70,7	70,7
	Soltero/a	14	10,4	10,5	81,2
	Separado/a	7	5,2	5,3	86,5
	Viudo/a	18	13,3	13,5	100,0
	Total	133	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		135	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	63	46,7	52,9	52,9
	No	56	41,5	47,1	100,0
	Total	119	88,1	100,0	
Perdidos	Sistema	16	11,9		
Total		135	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,5	1,9	1,9
	No	105	77,8	98,1	100,0
	Total	107	79,3	100,0	
Perdidos	Sistema	28	20,7		
Total		135	100,0		



Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	21	15,6	15,8	17,3
	Bien	57	42,2	42,9	60,2
	Muy bien	53	39,3	39,8	100,0
	Total	133	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		135	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,2	2,3	2,3
	Regular	27	20,0	20,5	22,7
	Bien	68	50,4	51,5	74,2
	Muy bien	34	25,2	25,8	100,0
	Total	132	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		135	100,0		

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,7	3,8	3,8
	Regular	28	20,7	21,2	25,0
	Bien	61	45,2	46,2	71,2
	Muy bien	38	28,1	28,8	100,0
	Total	132	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		135	100,0		



Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	4,4	4,6	4,6
	Regular	22	16,3	16,8	21,4
	Bien	62	45,9	47,3	68,7
	Muy bien	41	30,4	31,3	100,0
	Total	131	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		135	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	19,3	19,8	21,4
	Bien	60	44,4	45,8	67,2
	Muy bien	43	31,9	32,8	100,0
	Total	131	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		135	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	6,7	6,9	6,9
	Regular	40	29,6	30,8	37,7
	Bien	49	36,3	37,7	75,4
	Muy bien	32	23,7	24,6	100,0
	Total	130	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		135	100,0		



Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,7	3,9	3,9
	Regular	21	15,6	16,3	20,2
	Bien	53	39,3	41,1	61,2
	Muy bien	50	37,0	38,8	100,0
	Total	129	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		135	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,8	,8
	Regular	17	12,6	13,2	14,0
	Bien	58	43,0	45,0	58,9
	Muy bien	53	39,3	41,1	100,0
	Total	129	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		135	100,0		

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,0	3,1	3,1
	Regular	23	17,0	17,8	20,9
	Bien	60	44,4	46,5	67,4
	Muy bien	42	31,1	32,6	100,0
	Total	129	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,4		
Total		135	100,0		



Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	8	5,9	6,2	6,9
	Regular	29	21,5	22,3	29,2
	Bien	54	40,0	41,5	70,8
	Muy bien	38	28,1	29,2	100,0
	Total		130	96,3	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		135	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	3,0	3,1	3,1
	Regular	28	20,7	21,5	24,6
	Bien	62	45,9	47,7	72,3
	Muy bien	36	26,7	27,7	100,0
	Total		130	96,3	100,0
Perdidos	Sistema	5	3,7		
Total		135	100,0		