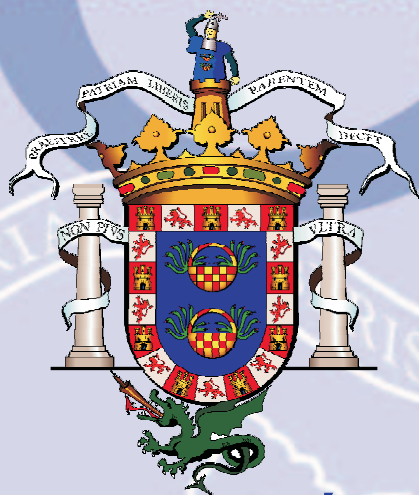


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "VIRGEN DE LA VICTORIA" 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 “VIRGEN DE LA VICTORIA” 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:** 71 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 “VIRGEN DE LA VICTORIA”** con un valor de **4,01** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al mercado	71	4,08
Limpieza del mercado	71	4,06
Higiene de los puestos de venta de verduras	71	4,14
Higiene de los puestos de venta de pescados	71	4,13
Higiene de los puestos de venta de carne	70	4,09
Estado de los aseos	70	3,81
Trato del personal encargado del Mercado	71	4,10
Trato del personal de los puestos de ventas	71	4,21
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	71	4,06
Seguridad/Vigilancia del mercado	70	3,99
Nivel de Calidad del Mercado	71	4,01

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	83.1	4.2	12.7	95.8
Limpieza del mercado	81.7	5.6	12.7	94.4
Higiene de los puesto de venta de verduras	83.1	4.2	12.7	95.8
Higiene de los puestos de venta de pescados	81.7	5.6	12.7	94.4
Higiene de los puestos de venta de carne	80	4.3	15.7	95.7
Estado de los aseos	70	10	20	90
Trato del personal encargado del Mercado	76.1	2.8	21.1	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.



Trato del personal de los puestos de ventas	87.3	2.8	9.9	97.2
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	78.9	5.6	15.5	94.4
Seguridad/Vigilancia del mercado	71.4	5.7	22.9	94.3
Nivel de Calidad del Mercado	77.5	4.2	18.3	95.8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	2	2,8	2,9	2,9
	El Príncipe	1	1,4	1,4	4,3
	"G. Gómez Jordana"	2	2,8	2,9	7,1
	Constitución	1	1,4	1,4	8,6
	La Libertad	7	9,9	10,0	18,6
	Victoria	42	59,2	60,0	78,6
	Real	1	1,4	1,4	80,0
	Batería Jota	1	1,4	1,4	81,4
	Isaac Peral - Tesorillo	3	4,2	4,3	85,7
	Hipódromo	1	1,4	1,4	87,1
	Alfonso XIII	8	11,3	11,4	98,6
	Industrial	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	48	67,6	68,6	68,6
	Hombre	22	31,0	31,4	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	7	9,9	9,9	9,9
	35 a 44 años	12	16,9	16,9	26,8
	45 a 54 años	25	35,2	35,2	62,0
	55 a 64 años	15	21,1	21,1	83,1
	65 a 74 años	9	12,7	12,7	95,8
	Más de 75 años	3	4,2	4,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	51	71,8	72,9	72,9
	Soltero/a	7	9,9	10,0	82,9
	Separado/a	3	4,2	4,3	87,1
	Viudo/a	9	12,7	12,9	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	52	73,2	77,6	77,6
	No	15	21,1	22,4	100,0
	Total	67	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,6		
Total		71	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,8	2,9	2,9
	No	67	94,4	97,1	100,0
	Total	69	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,8		
Total		71	100,0		



Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	2	2,8	2,8	4,2
	Regular	9	12,7	12,7	16,9
	Bien	37	52,1	52,1	69,0
	Muy bien	22	31,0	31,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,6	5,6	5,6
	Regular	9	12,7	12,7	18,3
	Bien	37	52,1	52,1	70,4
	Muy bien	21	29,6	29,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,2	4,2	4,2
	Regular	9	12,7	12,7	16,9
	Bien	34	47,9	47,9	64,8
	Muy bien	25	35,2	35,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	3	4,2	4,2	5,6
	Regular	9	12,7	12,7	18,3
	Bien	31	43,7	43,7	62,0
	Muy bien	27	38,0	38,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,2	4,3	4,3
	Regular	11	15,5	15,7	20,0
	Bien	33	46,5	47,1	67,1
	Muy bien	23	32,4	32,9	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	5,6	5,7	5,7
	Mal	3	4,2	4,3	10,0
	Regular	14	19,7	20,0	30,0
	Bien	30	42,3	42,9	72,9
	Muy bien	19	26,8	27,1	100,0
Total		70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,8	2,8	2,8
	Regular	15	21,1	21,1	23,9
	Bien	28	39,4	39,4	63,4
	Muy bien	26	36,6	36,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,8	2,8	2,8
	Regular	7	9,9	9,9	12,7
	Bien	36	50,7	50,7	63,4
	Muy bien	26	36,6	36,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,6	5,6	5,6
	Regular	11	15,5	15,5	21,1
	Bien	33	46,5	46,5	67,6
	Muy bien	23	32,4	32,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	3	4,2	4,3	5,7
	Regular	16	22,5	22,9	28,6
	Bien	26	36,6	37,1	65,7
	Muy bien	24	33,8	34,3	100,0
	Total	70	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		71	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,2	4,2	4,2
	Regular	13	18,3	18,3	22,5
	Bien	35	49,3	49,3	71,8
	Muy bien	20	28,2	28,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	