

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 "CENTRO" 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 “CENTRO” 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:** 122 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 “CENTRO”** con un valor de **4,04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al mercado	120	3,78
Limpieza del mercado	121	4,02
Higiene de los puestos de venta de verduras	119	4,08
Higiene de los puestos de venta de pescados	119	4,13
Higiene de los puestos de venta de carne	119	4,04
Estado de los aseos	120	3,88
Trato del personal encargado del Mercado	121	4,08
Trato del personal de los puestos de ventas	119	4,13
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	118	4,16
Seguridad/Vigilancia del mercado	110	3,99
Nivel de Calidad del Mercado	112	4,04

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	65.8	9.2	25	90.8
Limpieza del mercado	85.2	4.1	10.7	95.9
Higiene de los puesto de venta de verduras	84	4.2	11.8	95.8
Higiene de los puestos de venta de pescados	87.4	4.2	8.4	95.8
Higiene de los puestos de venta de carne	80.6	3.4	16	96.6
Estado de los aseos	73.3	7.5	19.2	92.5

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	77.7	2.5	19.8	97.5
Trato del personal de los puestos de ventas	84.9	5.9	9.2	94.1
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	81.4	2.5	16.1	97.5
Seguridad/Vigilancia del mercado	75.4	7.3	17.3	92.7
Nivel de Calidad del Mercado	85.7	3.6	10.7	96.4

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	2,5	2,5	2,5
El Príncipe	8	6,6	6,6	9,0
"G. Gómez Jordana"	1	,8	,8	9,8
Constitución	3	2,5	2,5	12,3
La Libertad	4	3,3	3,3	15,6
Victoria	8	6,6	6,6	22,1
Real	5	4,1	4,1	26,2
Batería Jota	6	4,9	4,9	31,1
Colon	1	,8	,8	32,0
Isaac Peral - Tesorillo	7	5,7	5,7	37,7
Hebre-Tiro Nacional	11	9,0	9,0	46,7
Hipódromo	3	2,5	2,5	49,2
Alfonso XIII	3	2,5	2,5	51,6
Reina Regente	2	1,6	1,6	53,3
Industrial	6	4,9	4,9	58,2
Poligono la Paz	16	13,1	13,1	71,3
Ataque seco	11	9,0	9,0	80,3
Concepcion Arenal	2	1,6	1,6	82,0
Cabrerizas	6	4,9	4,9	86,9
General Larrea	2	1,6	1,6	88,5
Medina Sidonia	1	,8	,8	89,3
Héroes de España	11	9,0	9,0	98,4
Cañada Hidum	2	1,6	1,6	100,0
Total	122	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	78	63,9	65,0	65,0
	Hombre	42	34,4	35,0	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	1,6	1,7	1,7
	25 a 34 años	8	6,6	6,6	8,3
	35 a 44 años	31	25,4	25,6	33,9
	45 a 54 años	31	25,4	25,6	59,5
	55 a 64 años	27	22,1	22,3	81,8
	65 a 74 años	15	12,3	12,4	94,2
	Más de 75 años	7	5,7	5,8	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	93	76,2	77,5	77,5
	Soltero/a	10	8,2	8,3	85,8
	Separado/a	6	4,9	5,0	90,8
	Viudo/a	11	9,0	9,2	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	70	57,4	58,8	58,8
	No	49	40,2	41,2	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		



¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	4,1	4,2	4,2
	No	113	92,6	95,8	100,0
	Total	118	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		122	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	10	8,2	8,3	9,2
	Regular	30	24,6	25,0	34,2
	Bien	53	43,4	44,2	78,3
	Muy bien	26	21,3	21,7	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Mal	3	2,5	2,5	4,1
	Regular	13	10,7	10,7	14,9
	Bien	75	61,5	62,0	76,9
	Muy bien	28	23,0	23,1	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Mal	3	2,5	2,5	4,2
	Regular	14	11,5	11,8	16,0
	Bien	64	52,5	53,8	69,7
	Muy bien	36	29,5	30,3	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	4	3,3	3,4	4,2
	Regular	10	8,2	8,4	12,6
	Bien	68	55,7	57,1	69,7
	Muy bien	36	29,5	30,3	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,6	1,7	1,7
	Mal	2	1,6	1,7	3,4
	Regular	19	15,6	16,0	19,3
	Bien	62	50,8	52,1	71,4
	Muy bien	34	27,9	28,6	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		



Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,5	2,5	2,5
	Mal	6	4,9	5,0	7,5
	Regular	23	18,9	19,2	26,7
	Bien	59	48,4	49,2	75,8
	Muy bien	29	23,8	24,2	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,6	1,7	2,5
	Regular	24	19,7	19,8	22,3
	Bien	53	43,4	43,8	66,1
	Muy bien	41	33,6	33,9	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	6	4,9	5,0	5,9
	Regular	11	9,0	9,2	15,1
	Bien	59	48,4	49,6	64,7
	Muy bien	42	34,4	35,3	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Mal	2	1,6	1,7	2,5
	Regular	19	15,6	16,1	18,6
	Bien	51	41,8	43,2	61,9
	Muy bien	45	36,9	38,1	100,0
	Total		118	96,7	100,0
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		122	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,9	,9
	Mal	7	5,7	6,4	7,3
	Regular	19	15,6	17,3	24,5
	Bien	48	39,3	43,6	68,2
	Muy bien	35	28,7	31,8	100,0
	Total		110	90,2	100,0
Perdidos	Sistema	12	9,8		
Total		122	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,3	3,6	3,6
	Regular	12	9,8	10,7	14,3
	Bien	67	54,9	59,8	74,1
	Muy bien	29	23,8	25,9	100,0
	Total		112	91,8	100,0
Perdidos	Sistema	10	8,2		
Total		122	100,0		



¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	14	11,5	12,5	12,5
	Una vez por semana	49	40,2	43,8	56,3
	Dos veces por semana	37	30,3	33,0	89,3
	Más de dos veces por semana	12	9,8	10,7	100,0
	Total	112	91,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	8,2		
Total		122	100,0		