

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 "BUEN ACUERDO" 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 “BUEN ACUERDO” 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:** 153 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 “BUEN ACUERDO”** con un valor de **4,22** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad al mercado	153	4,22
Limpieza del mercado	153	4,16
Higiene de los puestos de venta de verduras	153	4,24
Higiene de los puestos de venta de pescados	151	4,22
Higiene de los puestos de venta de carne	148	4,09
Estado de los aseos	153	4,12
Trato del personal encargado del Mercado	153	4,24
Trato del personal de los puestos de ventas	151	4,30
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	151	4,16
Seguridad/Vigilancia del mercado	151	4,04
<b>Nivel de Calidad del Mercado</b>	147	4,22

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>AÑO 2016</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al mercado	85	1.3	13.7	98.7
Limpieza del mercado	85	2.6	12.5	97.4
Higiene de los puesto de venta de verduras	86.9	2	11.1	98
Higiene de los puestos de venta de pescados	86.8	2.6	10.6	97.4
Higiene de los puestos de venta de carne	79	4.1	16.9	95.9
Estado de los aseos	79.7	2	18.3	98

<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.



Trato del personal encargado del Mercado	85.6	2	12.4	98
Trato del personal de los puestos de ventas	88.8	3.3	7.9	96.7
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	84.8	3.3	11.9	96.7
Seguridad/Vigilancia del mercado	79.5	7.3	13.2	92.7
Nivel de Calidad del Mercado	84.8	2.7	12.9	97.3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS.

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	2	1,3	1,3	1,3
	El Príncipe	9	5,9	5,9	7,2
	"G. Gómez Jordana"	1	,7	,7	7,9
	Hernán Cortés	1	,7	,7	8,6
	Constitución	4	2,6	2,6	11,2
	La Libertad	7	4,6	4,6	15,8
	Victoria	5	3,3	3,3	19,1
	Real	13	8,5	8,6	27,6
	Batería Jota	6	3,9	3,9	31,6
	Colon	2	1,3	1,3	32,9
	Isaac Peral - Tesorillo	33	21,6	21,7	54,6
	Hebre-Tiro Nacional	3	2,0	2,0	56,6
	Hipódromo	8	5,2	5,3	61,8
	Alfonso XIII	7	4,6	4,6	66,4
	Reina Regente	3	2,0	2,0	68,4
	Industrial	19	12,4	12,5	80,9
	Ataque seco	6	3,9	3,9	84,9
	Concepcion Arenal	8	5,2	5,3	90,1
	Cabrerizas	3	2,0	2,0	92,1
	General Larrea	5	3,3	3,3	95,4
	Héroes de España	7	4,6	4,6	100,0
	Total	152	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		153	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	102	66,7	68,9	68,9
	Hombre	46	30,1	31,1	100,0
	Total	148	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		153	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	2,0	2,0	2,0
	25 a 34 años	12	7,8	8,0	10,0
	35 a 44 años	52	34,0	34,7	44,7
	45 a 54 años	40	26,1	26,7	71,3
	55 a 64 años	29	19,0	19,3	90,7
	65 a 74 años	8	5,2	5,3	96,0
	Más de 75 años	6	3,9	4,0	100,0
	Total		150	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		153	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	109	71,2	76,2	76,2
	Soltero/a	17	11,1	11,9	88,1
	Separado/a	7	4,6	4,9	93,0
	Viudo/a	10	6,5	7,0	100,0
	Total		143	93,5	100,0
Perdidos	Sistema	10	6,5		
Total		153	100,0		



**¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	64,7	67,3	67,3
	No	48	31,4	32,7	100,0
	Total	147	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,9		
Total		153	100,0		

**¿Acude UD. al Mercado por las tardes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	6,5	7,0	7,0
	No	133	86,9	93,0	100,0
	Total	143	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	6,5		
Total		153	100,0		

**Accesibilidad al mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	21	13,7	13,7	15,0
	Bien	71	46,4	46,4	61,4
	Muy bien	59	38,6	38,6	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

**Limpieza del mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	19	12,4	12,4	15,0
	Bien	78	51,0	51,0	66,0
	Muy bien	52	34,0	34,0	100,0
	Total	153	100,0	100,0	



### Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	17	11,1	11,1	13,1
	Bien	73	47,7	47,7	60,8
	Muy bien	60	39,2	39,2	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

### Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	16	10,5	10,6	13,2
	Bien	74	48,4	49,0	62,3
	Muy bien	57	37,3	37,7	100,0
	Total	151	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,4	1,4
	Mal	4	2,6	2,7	4,1
	Regular	25	16,3	16,9	20,9
	Bien	64	41,8	43,2	64,2
	Muy bien	53	34,6	35,8	100,0
	Total	148	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		153	100,0		

### Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	28	18,3	18,3	20,3
	Bien	69	45,1	45,1	65,4
	Muy bien	53	34,6	34,6	100,0
	Total	153	100,0	100,0	



### Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	19	12,4	12,4	14,4
	Bien	69	45,1	45,1	59,5
	Muy bien	62	40,5	40,5	100,0
	Total	153	100,0	100,0	

### Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,3	3,3	3,3
	Regular	12	7,8	7,9	11,3
	Bien	66	43,1	43,7	55,0
	Muy bien	68	44,4	45,0	100,0
	Total	151	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		

### Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	3	2,0	2,0	3,3
	Regular	18	11,8	11,9	15,2
	Bien	74	48,4	49,0	64,2
	Muy bien	54	35,3	35,8	100,0
	Total		151	98,7	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		





### Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	3,3	3,3	3,3
	Mal	6	3,9	4,0	7,3
	Regular	20	13,1	13,2	20,5
	Bien	67	43,8	44,4	64,9
	Muy bien	53	34,6	35,1	100,0
	Total	151	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		153	100,0		

### Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	3	2,0	2,0	2,7
	Regular	19	12,4	12,9	15,6
	Bien	71	46,4	48,3	63,9
	Muy bien	53	34,6	36,1	100,0
	Total	147	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,9		
Total		153	100,0		

### ¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	12	7,8	8,0	8,0
	Una vez por semana	51	33,3	34,0	42,0
	Dos veces por semana	49	32,0	32,7	74,7
	Más de dos veces por semana	38	24,8	25,3	100,0
	Total	150	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		153	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA