

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" 2018

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 sobre el **MERCADO “BARRIO VICTORIA” 2018** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 ZONA BARRIO VICTORIA** con un valor de **4,92** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	150	4,97
Limpieza del mercado	150	4,96
Higiene de los puestos de venta de verduras	150	4,95
Higiene de los puestos de venta de pescados	150	4,95
Higiene de los puestos de venta de carne	150	4,95
Estado de los aseos	150	4,95
Trato del personal encargado del Mercado	150	4,96
Trato del personal de los puestos de ventas	150	4,95
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	150	4,93
Seguridad/ Vigilancia del mercado	150	4,58
Nivel de Calidad del Mercado	148	4,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al mercado	100	0	0	100
Limpieza del mercado	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de verduras	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de pescados	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de carne	100	0	0	100
Estado de los aseos	99,3	0	0,7	100
Trato del personal encargado del Mercado	100	0	0	100
Trato del personal de los puestos de ventas	100	0	0	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	100	0	0	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	86,7	6,7	6,7	93,4
Nivel de Calidad del Mercado	100	0	0	100

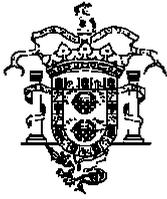
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Príncipe	3	2,0	2,0	2,0
	Constitución	13	8,7	8,8	10,9
	La Libertad	1	,7	,7	11,6
	Victoria	69	46,0	46,9	58,5
	Real	1	,7	,7	59,2
	Batería Jota	5	3,3	3,4	62,6
	Isaac Peral - Tesorillo	19	12,7	12,9	75,5
	Alfonso XIII	35	23,3	23,8	99,3
	Cabrerizas	1	,7	,7	100,0
	Total	147	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		150	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	105	70,0	72,4	72,4
	Hombre	40	26,7	27,6	100,0
	Total	145	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,3		
Total		150	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	16	10,7	10,7	10,7
	35 a 44 años	34	22,7	22,7	33,3
	45 a 54 años	48	32,0	32,0	65,3
	55 a 64 años	32	21,3	21,3	86,7
	65 a 74 años	17	11,3	11,3	98,0
	Más de 75 años	3	2,0	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	67	44,7	44,7	44,7
	Soltero/a	13	8,7	8,7	53,3
	Separado/a	19	12,7	12,7	66,0
	Viudo/a	29	19,3	19,3	85,3
	Pareja de hecho	22	14,7	14,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	141	94,0	97,9	97,9
	No	3	2,0	2,1	100,0
	Total	144	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,0		
Total		150	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	143	95,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	4,7		
Total		150	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	145	96,7	96,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	144	96,0	96,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	4,7	4,7	4,7
	Muy bien	143	95,3	95,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	5,3	5,3	5,3
	Muy bien	142	94,7	94,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	4,7	4,7	4,7
	Muy bien	143	95,3	95,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	5	3,3	3,3	4,0
	Muy bien	144	96,0	96,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	4,0	4,0	4,0
	Muy bien	144	96,0	96,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	4,7	4,7	4,7
	Muy bien	143	95,3	95,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	6,7	6,7	6,7
	Muy bien	140	93,3	93,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	6,7	6,7	6,7
	Regular	10	6,7	6,7	13,3
	Bien	13	8,7	8,7	22,0
	Muy bien	117	78,0	78,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	8,0	8,1	8,1
	Muy bien	136	90,7	91,9	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		

¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	9	6,0	6,0	6,0
	Central	7	4,7	4,7	10,7
	Victoria	134	89,3	89,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



Señale el motivo:[Por los precios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	6,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	141	94,0		
Total		150	100,0		

Señale el motivo:[Por la higiene]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	27	18,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	123	82,0		
Total		150	100,0		

Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

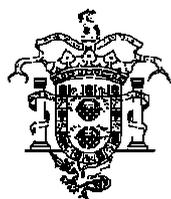
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	4,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	144	96,0		
Total		150	100,0		

Señale el motivo:[Por cercanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	113	75,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	37	24,7		
Total		150	100,0		

Señale el motivo:[Por la calidad de los productos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	148	98,7		
Total		150	100,0		



Señale el motivo:[Por hábito]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	24	16,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	126	84,0		
Total		150	100,0		

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	1,3	1,3	1,3
	Una vez por semana	56	37,3	37,6	38,9
	Dos veces por semana	77	51,3	51,7	90,6
	Más de dos veces por semana	14	9,3	9,4	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

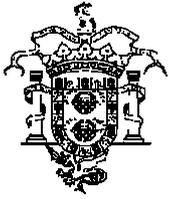
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	136	90,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	9,3		
Total		150	100,0		

¿Acude a otros establecimientos, además de los Mercados, para realizar sus compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	149	99,3	99,3	99,3
	No	1	,7	,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?[Grandes Superficies]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	54,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	46,0		
Total		150	100,0		



En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?[Tiendas de Barrios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	54,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	46,0		
Total		150	100,0		