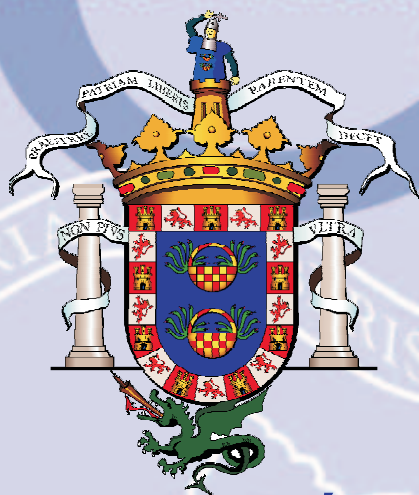


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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" 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 “BUEN ACUERDO” 2018** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Salud Pública la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 98 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 de MERCADO BUEN ACUERDO** con un valor de **4,92** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al mercado	98	5,00
Limpieza del mercado	98	4,92
Higiene de los puestos de venta de verduras	98	4,94
Higiene de los puestos de venta de pescados	98	4,91
Higiene de los puestos de venta de carne	95	4,96
Estado de los aseos	96	4,94
Trato del personal encargado del Mercado	98	5,00
Trato del personal de los puestos de ventas	98	4,98
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	94	4,98
Seguridad/ Vigilancia del mercado	98	4,86
Nivel de Calidad del Mercado	98	4,92

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2018</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	100	0	0	100
Limpieza del mercado	95,9	0	4,1	100
Higiene de los puestos de venta de verduras	97,9	0	2	99,9
Higiene de los puestos de venta de pescados	95,9	0	4,1	100
Higiene de los puestos de venta de carne	97,9	0	2,1	100
Estado de los aseos	97,9	0	2,1	100
Trato del personal encargado del Mercado	100	0	0	100
Trato del personal de los puestos de ventas	99	0	1	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	98,9	0	1,1	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	94,9	3	2	96,9
Nivel de Calidad del Mercado	96,9	0	3,1	100

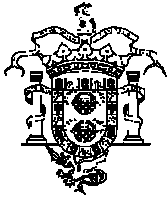
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



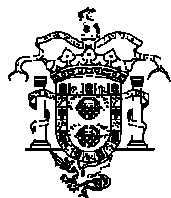
### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	1	1,0	1,0	1,0
	El Príncipe	9	9,2	9,2	10,2
	Hernán Cortés	4	4,1	4,1	14,3
	Constitución	2	2,0	2,0	16,3
	La Libertad	1	1,0	1,0	17,3
	Victoria	3	3,1	3,1	20,4
	Real	2	2,0	2,0	22,4
	Batería Jota	5	5,1	5,1	27,6
	Colon	1	1,0	1,0	28,6
	Isaac Peral - Tesorillo	17	17,3	17,3	45,9
	Hipódromo	6	6,1	6,1	52,0
	Alfonso XIII	5	5,1	5,1	57,1
	Reina Regente	2	2,0	2,0	59,2
	Industrial	9	9,2	9,2	68,4
	Ataque seco	5	5,1	5,1	73,5
	Concepcion Arenal	4	4,1	4,1	77,6
	Cabrerizas	7	7,1	7,1	84,7
	General Larrea	2	2,0	2,0	86,7
	Héroes de España	11	11,2	11,2	98,0
	Cañada Hidum	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	66	67,3	68,0	68,0
	Hombre	31	31,6	32,0	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		



**Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	2,0	2,1	2,1
	25 a 34 años	18	18,4	18,6	20,6
	35 a 44 años	26	26,5	26,8	47,4
	45 a 54 años	37	37,8	38,1	85,6
	55 a 64 años	13	13,3	13,4	99,0
	Más de 75 años	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		

**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	76	77,6	78,4	78,4
	Soltero/a	5	5,1	5,2	83,5
	Separado/a	9	9,2	9,3	92,8
	Viudo/a	3	3,1	3,1	95,9
	Pareja de hecho	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	97	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	97	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		



**Accesibilidad al mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	98	100,0	100,0	100,0

**Limpieza del mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,1	4,1	4,1
	Muy bien	94	95,9	95,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Higiene de los puestos de venta de verduras**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	2	2,0	2,0	4,1
	Muy bien	94	95,9	95,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Higiene de los puestos de venta de pescados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,1	4,1	4,1
	Bien	1	1,0	1,0	5,1
	Muy bien	93	94,9	94,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Higiene de los puestos de venta de carne**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,1	2,1
	Muy bien	93	94,9	97,9	100,0
	Total	95	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,1		
Total		98	100,0		



**Estado de los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,1	2,1
	Bien	2	2,0	2,1	4,2
	Muy bien	92	93,9	95,8	100,0
	Total	96	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		98	100,0		

**Trato del personal encargado del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	98	100,0	100,0	100,0

**Trato del personal de los puestos de ventas**

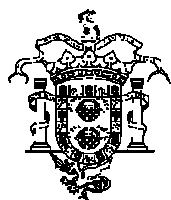
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Muy bien	97	99,0	99,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Higiene de los puestos de venta de ultramarinos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,1	1,1
	Muy bien	93	94,9	98,9	100,0
	Total	94	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,1		
Total		98	100,0		

**Seguridad/ Vigilancia del mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,0	2,0	3,1
	Regular	2	2,0	2,0	5,1
	Muy bien	93	94,9	94,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Nivel de Calidad del Mercado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,1	3,1	3,1
	Bien	2	2,0	2,0	5,1
	Muy bien	93	94,9	94,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	40	40,8	40,8	40,8
	Central	47	48,0	48,0	88,8
	Victoria	4	4,1	4,1	92,9
	Real	7	7,1	7,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Señale el motivo:[Por los precios]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	97	99,0		
Total		98	100,0		

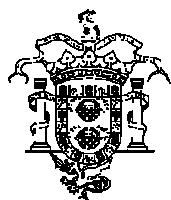
**Señale el motivo:[Por la higiene]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	2,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	96	98,0		
Total		98	100,0		

**Señale el motivo:[Porque hay más variedad]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	38	38,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	60	61,2		
Total		98	100,0		





**Señale el motivo:[Por cercanía]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	30	30,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	68	69,4		
Total		98	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	1	1,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	97	99,0		
Total		98	100,0		

**Señale el motivo:[Por hábito]**

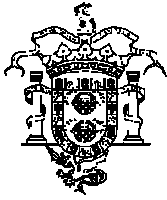
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	15,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	83	84,7		
Total		98	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	2,0	2,1	2,1
	Una vez por semana	45	45,9	46,4	48,5
	Dos veces por semana	35	35,7	36,1	84,5
	Más de dos veces por semana	15	15,3	15,5	100,0
Total		97	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		98	100,0		

**¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	95	96,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	3,1		
Total		98	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	97	99,0	99,0	99,0
	No	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	70	71,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	28	28,6		
	Total	98	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	44	44,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	54	55,1		
	Total	98	100,0		