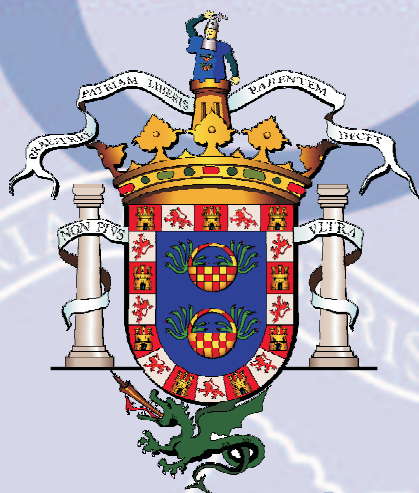


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
MERCADOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
(DATOS GLOBALES) 2018**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

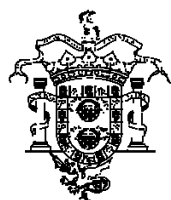
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **LOS MERCADOS (DATOS GLOBALES) 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:** 504 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 LOS MERCADOS (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,94** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	504	4,99
Limpieza del mercado	504	4,96
Higiene de los puestos de venta de verduras	504	4,96
Higiene de los puestos de venta de pescados	504	4,95
Higiene de los puestos de venta de carne	501	4,97
Estado de los aseos	498	4,92
Trato del personal encargado del Mercado	503	4,98
Trato del personal de los puestos de ventas	504	4,98
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	492	4,98
Seguridad/ Vigilancia del mercado	504	4,84
Nivel de Calidad del Mercado	502	4,94

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	99,8	0	0,2	100
Limpieza del mercado	99	0,2	0,8	99,8
Higiene de los puestos de venta de verduras	99,4	0	0,6	100
Higiene de los puestos de venta de pescados	98,8	0	1,2	100
Higiene de los puestos de venta de carne	99,4	0	0,6	100
Estado de los aseos	97,8	0,6	1,6	99,4
Trato del personal encargado del Mercado	100	0	0	100
Trato del personal de los puestos de ventas	99,8	0	0,2	100
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	99,8	0	0,2	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	95,1	2,6	2,4	97,5
Nivel de Calidad del Mercado	99	0	1	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

Señale el mercado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Centro	91	18,1	18,1	18,1
Real	165	32,7	32,7	50,8
Victoria	150	29,8	29,8	80,6
Buen Acuerdo	98	19,4	19,4	100,0
Total	504	100,0	100,0	

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos El Carmen - Monte M ^o Cristina	2	,4	,4	,4
El Príncipe	29	5,8	5,8	6,2
Hernán Cortés	11	2,2	2,2	8,4
Constitución	18	3,6	3,6	12,0
La Libertad	4	,8	,8	12,8
Victoria	75	14,9	15,0	27,7
Real	75	14,9	15,0	42,7
Batería Jota	25	5,0	5,0	47,7
Colon	5	1,0	1,0	48,7
Isaac Peral - Tesorillo	44	8,7	8,8	57,5
Hebre-Tiro Nacionaal	5	1,0	1,0	58,5
Hipódromo	32	6,3	6,4	64,9
Alfonso XIII	60	11,9	12,0	76,8
Reina Regente	13	2,6	2,6	79,4
Industrial	35	6,9	7,0	86,4
Poligono la Paz	1	,2	,2	86,6
Ataque seco	13	2,6	2,6	89,2
Concepcion Arenal	13	2,6	2,6	91,8
Cabrerizas	13	2,6	2,6	94,4
General Larrea	2	,4	,4	94,8
Medina Sidonia	1	,2	,2	95,0
Héroes de España	16	3,2	3,2	98,2
Cañada Hidum	9	1,8	1,8	100,0
Total	501	99,4	100,0	
Perdidos Sistema	3	,6		
Total	504	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	322	63,9	65,2	65,2
	Hombre	172	34,1	34,8	100,0
	Total	494	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	2,0		
Total		504	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	6	1,2	1,2	1,2
	25 a 34 años	53	10,5	10,5	11,7
	35 a 44 años	128	25,4	25,4	37,2
	45 a 54 años	173	34,3	34,4	71,6
	55 a 64 años	110	21,8	21,9	93,4
	65 a 74 años	28	5,6	5,6	99,0
	Más de 75 años	5	1,0	1,0	100,0
	Total	503	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		504	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	354	70,2	70,5	70,5
	Soltero/a	29	5,8	5,8	76,3
	Separado/a	46	9,1	9,2	85,5
	Viudo/a	41	8,1	8,2	93,6
	Pareja de hecho	32	6,3	6,4	100,0
	Total	502	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		504	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	489	97,0	99,2	99,2
	No	4	,8	,8	100,0
	Total	493	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,2		
Total		504	100,0		



¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	489	97,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	3,0		
Total		504	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	5	1,0	1,0	1,2
	Muy bien	498	98,8	98,8	100,0
Total		504	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	4	,8	,8	1,0
	Bien	10	2,0	2,0	3,0
	Muy bien	489	97,0	97,0	100,0
Total		504	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,6	,6	,6
	Bien	12	2,4	2,4	3,0
	Muy bien	489	97,0	97,0	100,0
Total		504	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	1,2	1,2	1,2
	Bien	13	2,6	2,6	3,8
	Muy bien	485	96,2	96,2	100,0
Total		504	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,6	,6	,6
	Bien	10	2,0	2,0	2,6
	Muy bien	488	96,8	97,4	100,0
	Total	501	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		504	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,4	,4	,6
	Regular	8	1,6	1,6	2,2
	Bien	13	2,6	2,6	4,8
	Muy bien	474	94,0	95,2	100,0
	Total	498	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		504	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	493	97,8	98,0	100,0
	Total	503	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		504	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	9	1,8	1,8	2,0
	Muy bien	494	98,0	98,0	100,0
	Total	504	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	10	2,0	2,0	2,2
	Muy bien	481	95,4	97,8	100,0
	Total	492	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,4		
Total		504	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	12	2,4	2,4	2,6
	Regular	12	2,4	2,4	5,0
	Bien	16	3,2	3,2	8,1
	Muy bien	463	91,9	91,9	100,0
	Total	504	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,0	1,0	1,0
	Bien	19	3,8	3,8	4,8
	Muy bien	478	94,8	95,2	100,0
	Total	502	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		504	100,0		

¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	65	12,9	12,9	12,9
	Central	196	38,9	39,0	51,9
	Victoria	144	28,6	28,6	80,5
	Real	98	19,4	19,5	100,0
	Total	503	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		504	100,0		



Señale el motivo:[Por los precios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	23	4,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	481	95,4		
Total		504	100,0		

Señale el motivo:[Por la higiene]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	72	14,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	432	85,7		
Total		504	100,0		

Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	114	22,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	390	77,4		
Total		504	100,0		

Señale el motivo:[Por cercanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	225	44,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	279	55,4		
Total		504	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	498	98,8		
Total		504	100,0		



Señale el motivo:[Por hábito]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	79	15,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	425	84,3		
Total		504	100,0		

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	12	2,4	2,4	2,4
	Una vez por semana	229	45,4	46,2	48,6
	Dos veces por semana	204	40,5	41,1	89,7
	Más de dos veces por semana	51	10,1	10,3	100,0
	Total	496	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,6		
Total		504	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	1,0	1,0	1,0
	No	477	94,6	99,0	100,0
	Total	482	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	22	4,4		
Total		504	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	492	97,6	98,6	98,6
	No	7	1,4	1,4	100,0
	Total	499	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
Total		504	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	300	59,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	204	40,5		
Total		504	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	252	50,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	252	50,0		
Total		504	100,0		