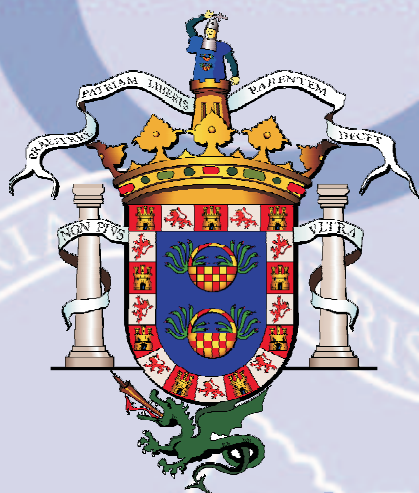


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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" 2018

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 el **MERCADO “ZONA CENTRO” 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:** 91 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 EL MERCADO ZONA CENTRO** con un valor de **5** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	91	5
Limpieza del mercado	91	5
Higiene de los puestos de venta de verduras	91	5
Higiene de los puestos de venta de pescados	91	5
Higiene de los puestos de venta de carne	91	5
Estado de los aseos	91	5
Trato del personal encargado del Mercado	91	5
Trato del personal de los puestos de ventas	91	5
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	91	5
Seguridad/ Vigilancia del mercado	91	5
Nivel de Calidad del Mercado	91	5

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	100	0	0	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	100	0	0	100
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

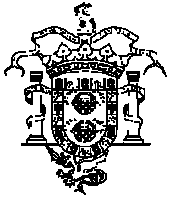
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Príncipe	16	17,6	17,6	17,6
	Hernán Cortés	6	6,6	6,6	24,2
	Constitución	3	3,3	3,3	27,5
	Victoria	1	1,1	1,1	28,6
	Real	5	5,5	5,5	34,1
	Batería Jota	13	14,3	14,3	48,4
	Colon	3	3,3	3,3	51,6
	Isaac Peral - Tesorillo	4	4,4	4,4	56,0
	Hebre-Tiro Nacional	5	5,5	5,5	61,5
	Hipódromo	2	2,2	2,2	63,7
	Alfonso XIII	4	4,4	4,4	68,1
	Reina Regente	11	12,1	12,1	80,2
	Ataque seco	7	7,7	7,7	87,9
	Cabrerizas	2	2,2	2,2	90,1
	Medina Sidonia	1	1,1	1,1	91,2
	Héroes de España	1	1,1	1,1	92,3
	Cañada Hidum	7	7,7	7,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	51	56,0	58,6	58,6
	Hombre	36	39,6	41,4	100,0
	Total	87	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		91	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	25 a 34 años	7	7,7	7,7	7,7
	35 a 44 años	30	33,0	33,0	40,7
	45 a 54 años	36	39,6	39,6	80,2
	55 a 64 años	17	18,7	18,7	98,9
	65 a 74 años	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	69	75,8	76,7	76,7
	Soltero/a	4	4,4	4,4	81,1
	Separado/a	12	13,2	13,3	94,4
	Viudo/a	5	5,5	5,6	100,0
	Total	90	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		91	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	91	100,0	100,0	100,0

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	91	100,0	100,0	100,0

Accesibilidad al mercado

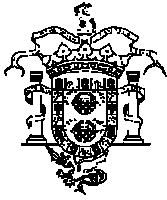
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	91	100,0	100,0	100,0



Higiene de los puestos de venta de pescados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Higiene de los puestos de venta de carne

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Estado de los aseos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Trato del personal encargado del Mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Trato del personal de los puestos de ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

Seguridad/ Vigilancia del mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0



Nivel de Calidad del Mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy bien	91	100,0	100,0	100,0

¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Buen Acuerdo	7	7,7	7,7	7,7
Central	83	91,2	91,2	98,9
Real	1	1,1	1,1	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por los precios]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	13	14,3	100,0	100,0
Perdidos Sistema	78	85,7		
Total	91	100,0		

Señale el motivo:[Por la higiene]

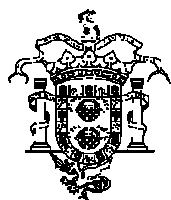
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	43	47,3	100,0	100,0
Perdidos Sistema	48	52,7		
Total	91	100,0		

Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	19	20,9	100,0	100,0
Perdidos Sistema	72	79,1		
Total	91	100,0		

Señale el motivo:[Por cercanía]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	6	6,6	100,0	100,0
Perdidos Sistema	85	93,4		
Total	91	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	88	96,7		
Total		91	100,0		

Señale el motivo:[Por hábito]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	4,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	87	95,6		
Total		91	100,0		

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

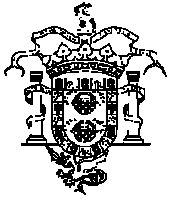
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	6	6,6	6,8	6,8
	Una vez por semana	54	59,3	61,4	68,2
	Dos veces por semana	25	27,5	28,4	96,6
	Más de dos veces por semana	3	3,3	3,4	100,0
Total		88	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,3		
Total		91	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	87	95,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	4,4		
Total		91	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	39,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	60,4		
Total		91	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	57	62,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	34	37,4		
Total		91	100,0		