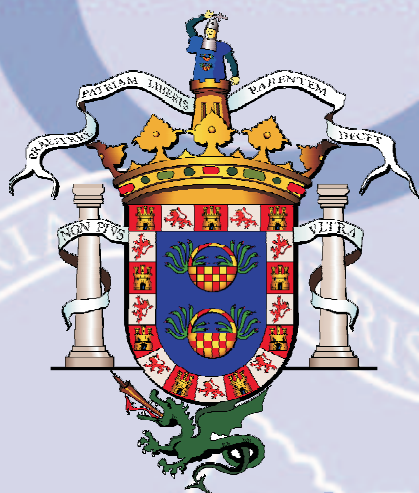


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 "REAL" 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 “REAL” 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:** 165 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 BARRIO DEL REAL** con un valor de **4,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	165	4,99
Limpieza del mercado	165	4,96
Higiene de los puestos de venta de verduras	165	4,97
Higiene de los puestos de venta de pescados	165	4,95
Higiene de los puestos de venta de carne	165	4,97
Estado de los aseos	161	4,84
Trato del personal encargado del Mercado	164	4,98
Trato del personal de los puestos de ventas	165	4,99
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	157	5,00
Seguridad/ Vigilancia del mercado	165	4,98
Nivel de Calidad del Mercado	165	4,95

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	99,4	0	0,6	100
Limpieza del mercado	99,4	0	0,6	100
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	95	1,8	3,1	98,1
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 Carmen - Monte M ^o Cristina	1	,6	,6	,6
	El Príncipe	1	,6	,6	1,2
	Hernán Cortés	1	,6	,6	1,8
	La Libertad	2	1,2	1,2	3,0
	Victoria	2	1,2	1,2	4,2
	Real	67	40,6	40,6	44,8
	Batería Jota	2	1,2	1,2	46,1
	Colon	1	,6	,6	46,7
	Isaac Peral - Tesorillo	4	2,4	2,4	49,1
	Hipódromo	24	14,5	14,5	63,6
	Alfonso XIII	16	9,7	9,7	73,3
	Industrial	26	15,8	15,8	89,1
	Poligono la Paz	1	,6	,6	89,7
	Ataque seco	1	,6	,6	90,3
	Concepcion Arenal	9	5,5	5,5	95,8
	Cabrerizas	3	1,8	1,8	97,6
	Héroes de España	4	2,4	2,4	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	100	60,6	60,6	60,6
	Hombre	65	39,4	39,4	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	4	2,4	2,4	2,4
	25 a 34 años	12	7,3	7,3	9,7
	35 a 44 años	38	23,0	23,0	32,7
	45 a 54 años	52	31,5	31,5	64,2
	55 a 64 años	48	29,1	29,1	93,3
	65 a 74 años	10	6,1	6,1	99,4
	Más de 75 años	1	,6	,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	142	86,1	86,1	86,1
	Soltero/a	7	4,2	4,2	90,3
	Separado/a	6	3,6	3,6	93,9
	Viudo/a	4	2,4	2,4	96,4
	Pareja de hecho	6	3,6	3,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	160	97,0	99,4	99,4
	No	1	,6	,6	100,0
	Total	161	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		165	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	158	95,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	4,2		
Total		165	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Muy bien	164	99,4	99,4	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Bien	4	2,4	2,4	3,0
	Muy bien	160	97,0	97,0	100,0
	Total	165	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	3	1,8	1,8	2,4
	Muy bien	161	97,6	97,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,2	1,2	1,2
	Bien	4	2,4	2,4	3,6
	Muy bien	159	96,4	96,4	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de carne

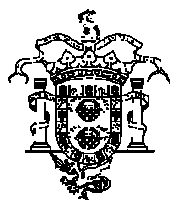
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	3	1,8	1,8	2,4
	Muy bien	161	97,6	97,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	2	1,2	1,2	1,9
	Regular	5	3,0	3,1	5,0
	Bien	6	3,6	3,7	8,7
	Muy bien	147	89,1	91,3	100,0
	Total	161	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		165	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,4	2,4	2,4
	Muy bien	160	97,0	97,6	100,0
	Total	164	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		165	100,0		



Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,2	1,2	1,2
	Muy bien	163	98,8	98,8	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	157	95,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	4,8		
Total		165	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

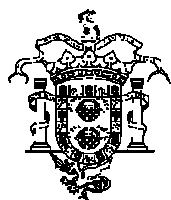
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,8	1,8	1,8
	Muy bien	162	98,2	98,2	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,2	1,2	1,2
	Bien	5	3,0	3,0	4,2
	Muy bien	158	95,8	95,8	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	9	5,5	5,5	5,5
	Central	59	35,8	36,0	41,5
	Victoria	6	3,6	3,7	45,1
	Real	90	54,5	54,9	100,0
	Total	164	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		165	100,0		



Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	30,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	114	69,1		
Total		165	100,0		

Señale el motivo:[Por cercanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	76	46,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	89	53,9		
Total		165	100,0		

Señale el motivo:[Por hábito]

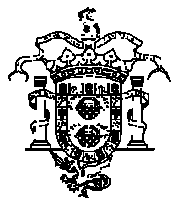
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	36	21,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	129	78,2		
Total		165	100,0		

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	2	1,2	1,2	1,2
	Una vez por semana	74	44,8	45,7	46,9
	Dos veces por semana	67	40,6	41,4	88,3
	Más de dos veces por semana	19	11,5	11,7	100,0
	Total	162	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		165	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	1,2	1,2	1,2
	No	160	97,0	98,8	100,0
	Total	162	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,8		
Total		165	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	159	96,4	97,0	97,0
	No	5	3,0	3,0	100,0
	Total	164	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		165	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	113	68,5	100,0	100,0
	Perdidos	Sistema	52	31,5	
Total		165	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	70	42,4	100,0	100,0
	Perdidos	Sistema	95	57,6	
Total		165	100,0		