

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO:
MERCADO VICTORIA 2023**

**CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **MERCADO VICTORIA 2023** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	49	4,20
Limpieza del mercado	49	4,08
Higiene de los puestos de venta de verduras	49	4,10
Higiene de los puestos de venta de pescados	47	4,19
Higiene de los puestos de venta de carne	49	4,37
Estado de los aseos	43	4,42
Trato del personal encargado del Mercado	49	4,45
Trato del personal de los puestos de ventas	49	4,45
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	48	4,35
Seguridad/ Vigilancia del mercado	44	4,11
Nivel de Calidad del Mercado	49	4,22

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	0%	8,2%	91,8%	100%
Limpieza del mercado	0%	14,3%	85,7%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	26,6%	71,4%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	17%	83%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	16,3%	83,7%	100%
Estado de los aseos	2,3%	4,7%	93%	97,7%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	10,2%	89,8%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	0%	100%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	0%	100%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	0%	6,8%	93,2%	100%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	0%	100%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala el mercado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Victoria	49	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Virgen de la Victoria	7	14,3	87,5	87,5
	Ataque Seco	1	2,0	12,5	100,0
	Total	8	16,3	100,0	
Perdidos	Sistema	41	83,7		
Total		49	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	31	63,3	63,3	63,3
	Hombre	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	5	10,2	10,2	10,2
	25 a 34 años	5	10,2	10,2	20,4
	35 a 44 años	7	14,3	14,3	34,7
	45 a 54 años	7	14,3	14,3	49,0
	55 a 64 años	14	28,6	28,6	77,6
	65 a 75 años	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	35	71,4	72,9	72,9
	Soltero/a	7	14,3	14,6	87,5



	Separado/a	4	8,2	8,3	95,8
	Viudo/a	1	2,0	2,1	97,9
	Pareja de Hecho	1	2,0	2,1	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	44	89,8	93,6	93,6
	No	3	6,1	6,4	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	14,3	14,9	14,9
	No	40	81,6	85,1	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,2	8,2	8,2
	Bien	31	63,2	63,2	71,4
	Muy bien	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	14,3	14,3	14,3
	Bien	31	63,3	63,3	77,6
	Muy bien	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	28,6	28,6	28,6
	Bien	16	32,6	32,6	61,2
	Muy bien	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,3	17,0	17,0
	Bien	22	44,9	46,8	63,8
	Muy bien	17	34,7	36,2	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
Total		49	100,0		

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16,3	16,3	16,3
	Bien	15	30,6	30,6	46,9
	Muy bien	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,0	2,3	2,3
	Regular	2	4,1	4,7	7,0
	Bien	18	36,7	41,8	48,8
	Muy bien	22	44,9	51,2	100,0
	Total	43	87,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	12,2		
Total		49	100,0		



Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	10,2	10,2	10,2
	Bien	17	34,7	34,7	44,9
	Muy bien	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	27	55,1	55,1	55,1
	Muy bien	22	44,9	44,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	31	63,3	64,6	64,6
	Muy bien	17	34,7	35,4	100,0
	Total	48	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		49	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,1	6,8	6,8
	Bien	33	67,3	75,0	81,8
	Muy bien	8	16,3	18,2	100,0
	Total	44	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	10,2		
Total		49	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	38	77,6	77,6	77,6
	Muy bien	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Buen Acuerdo ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	41	83,7	83,7	83,7
	Sí	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	26	53,1	53,1	53,1
	Sí	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	14,3	14,3	14,3
	Sí	42	85,7	85,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	40	81,6	81,6	81,6
	Sí	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Por los precios Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	33	67,3	67,3	67,3
	Sí	16	32,7	32,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Por la higiene Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	75,5	75,5	75,5
	Sí	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Porque hay más variedad Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	75,5	75,5	75,5
	Sí	12	24,5	24,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Por cercanía Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	77,6	77,6	77,6
	Sí	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	18	36,7	36,7	36,7
	Sí	31	63,3	63,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Por hábito Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	95,9	95,9	95,9
	Sí	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



[Otro] Señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	48	98,0	98,0	98,0
Su madre vive aquí	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Todos los días	3	6,1	6,3	6,3
Una vez por semana	3	6,1	6,3	12,5
Dos veces por semana	27	55,1	56,3	68,8
Más de dos veces por semana	15	30,6	31,3	100,0
Total	48	98,0	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	2,0		
Total	49	100,0		

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	49	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿En cuál?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos		
Sistema	49	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	49	100,0	100,0	100,0

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Sí	49	100,0	100,0	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	6,1	6,1	6,1
	Sí	46	93,9	93,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	6	12,2	12,2	12,2
	Sí	43	87,8	87,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	49	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	87,8	87,8	87,8
	No	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	43	87,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	12,2		
Total		49	100,0		



En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	18,4	18,4	18,4
	No	40	81,6	81,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	11	22,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	38	77,6		
	Total	49	100,0		

En caso de uso, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	49	100,0