

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 DEL REAL 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 DEL REAL 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:** 43 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 **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	43	4,23
Limpieza del mercado	43	4,16
Higiene de los puestos de venta de verduras	43	4,26
Higiene de los puestos de venta de pescados	43	4,42
Higiene de los puestos de venta de carne	43	4,49
Estado de los aseos	43	4,47
Trato del personal encargado del Mercado	43	4,53
Trato del personal de los puestos de ventas	43	4,51
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	43	4,37
Seguridad/ Vigilancia del mercado	43	4,23
Nivel de Calidad del Mercado	43	4,21

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%	2,3%	97,7%	100%
Limpieza del mercado	0%	14%	86%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	25,6%	74,4%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	2,3%	4,7%	93%	97,7%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	2,3%	97,7%	100%
Estado de los aseos	2,3%	7%	90,7%	97,7%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	9,3%	90,7%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	2,3%	97,7%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	2,3%	97,7%	100%
Seguridad/ Vigilancia del mercado	2,3%	2,4%	95,3%	97,7%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	2,3%	97,7%	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	Real	43	100,0	100,0	100,0

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	General Gómez Jordana	2	4,7	40,0	40,0
	La Libertad	1	2,3	20,0	60,0
	Virgen de la Victoria	1	2,3	20,0	80,0
	Real	1	2,3	20,0	100,0
	Total	5	11,6	100,0	
Perdidos	Sistema	38	88,4		
Total		43	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	23	53,5	56,1	56,1
	Hombre	18	41,9	43,9	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,7		
Total		43	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	2	4,7	4,7	4,7
	25 a 34 años	8	18,6	18,6	23,3
	35 a 44 años	10	23,3	23,3	46,5
	45 a 54 años	1	2,3	2,3	48,8
	55 a 64 años	13	30,2	30,2	79,1
	65 a 75 años	9	20,9	20,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	34	79,1	82,9	82,9
	Soltero/a	4	9,3	9,8	92,7
	Separado/a	3	7,0	7,3	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,7		
Total		43	100,0		

¿ Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	90,7	95,1	95,1
	No	2	4,7	4,9	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,7		
Total		43	100,0		

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	20,9	22,0	22,0
	No	32	74,4	78,0	100,0
	Total	41	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,7		
Total		43	100,0		

Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	31	72,1	72,1	74,4
	Muy bien	11	25,6	25,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	14,0	14,0	14,0

Bien	24	55,8	55,8	69,8
Muy bien	13	30,2	30,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	25,6	25,6	25,6
	Bien	10	23,2	23,2	48,8
	Muy bien	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	2	4,7	4,7	7,0
	Bien	18	41,8	41,8	48,8
	Muy bien	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	20	46,5	46,5	48,8
	Muy bien	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	3	7,0	7,0	9,3
	Bien	14	32,6	32,6	41,9
	Muy bien	25	58,1	58,1	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	9,3	9,3	9,3
	Bien	12	27,9	27,9	37,2
	Muy bien	27	62,8	62,8	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	19	44,2	44,2	46,5
	Muy bien	23	53,5	53,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	25	58,2	58,2	60,5
	Muy bien	17	39,5	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	1	2,4	2,4	4,7
	Bien	28	65,1	65,1	69,8
	Muy bien	13	30,2	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	32	74,4	74,4	76,7
	Muy bien	10	23,3	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	34	79,1	79,1	79,1
	Sí	9	20,9	20,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Central ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	39,5	39,5	39,5
	Sí	26	60,5	60,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Victoria ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	31	72,1	72,1	72,1
	Sí	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Real ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	24	55,8	55,8	55,8
	Sí	19	44,2	44,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Por los precios Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	53,5	53,5	53,5
	Sí	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Por la higiene Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	23	53,5	53,5	53,5
	Sí	20	46,5	46,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Porque hay más variedad Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	83,7	83,7	83,7
	Sí	7	16,3	16,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Por cercanía Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	31	72,1	72,1	72,1
	Sí	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Por la calidad de los productos Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	14	32,6	32,6	32,6
	Sí	29	67,4	67,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Por hábito Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	42	97,7	97,7	97,7
	Sí	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	42	97,7	97,7	97,7
Cercanía del trabajo	1	2,3	2,3	100,0
Total	43	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Todos los días	3	7,0	7,0	7,0
Una vez por semana	10	23,3	23,3	30,2
Dos veces por semana	15	34,9	34,9	65,1
Más de dos veces por semana	15	34,9	34,9	100,0
Total	43	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	43	100,0	100,0	100,0

En caso afirmativo, ¿En cuál?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	43	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	43	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	43	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	100,0	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	3	7,0	7,0	7,0
	Sí	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	43	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	43	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	33	76,7	76,7	76,7
	No	10	23,3	23,3	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	33	76,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	10	23,3		
Total		43	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	43	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	23,3	23,3	23,3
	No	33	76,7	76,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	23,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	33	76,7		
Total		43	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	43	100,0