

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 324

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DE PERSONAS USUARIAS DEL
MERCADILLO MUNICIPAL

Enero 2020



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. VALORACIONES GENERALES	2
2.1. Satisfacción general de las personas usuarias con el Mercadillo Municipal	2
2.2. Percepción general respecto a la nueva ubicación	3
2.3. Aspectos relacionados con la utilización del Mercadillo	4
2.3.1. Frecuencia de uso	4
2.3.2. Utilización anterior	4
2.4. Satisfacción con aspectos generales relacionados con el Mercadillo Municipal	6
3. VALORACIÓN ASPECTOS CONCRETOS	8
3.1. Grado de conocimiento de la labor ejercida por Inspección de Consumo	8
3.2. Productos echados en falta en el Mercadillo	9
4. RECOMENDACIÓN DEL MERCADILLO A OTRAS PERSONAS	11
5. SUGERENCIAS	12
6. DATOS GENERALES	13
7. FICHA TÉCNICA	15

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Alcobendas ha creado la marca **“Mercadillo Semanal de Alcobendas”** como distintivo de una oferta cercana y económica, con productos muy variados (confección y complementos, menaje y ropa de hogar, zapatería y marroquinería, venta de libros, sombrerería, plata artesana, ropa de bebé, frutos secos y variantes, bollería, frutas y verduras o flores y plantas, entre otros).

El horario de la actividad es de 9 a 14 horas, momento en que los y las comerciantes comienzan a desmontar sus puestos y a retirar sus vehículos del recinto.

Todas las personas comerciantes del Mercadillo Municipal poseen una licencia de venta expedida por el Ayuntamiento de Alcobendas, la cual deben exhibir en lugar visible del puesto. En ella, se indica el nombre y apellidos del comerciante titular, así como la persona que puede sustituirle, el número de puesto que ocupa y el tipo de productos que puede comercializar.

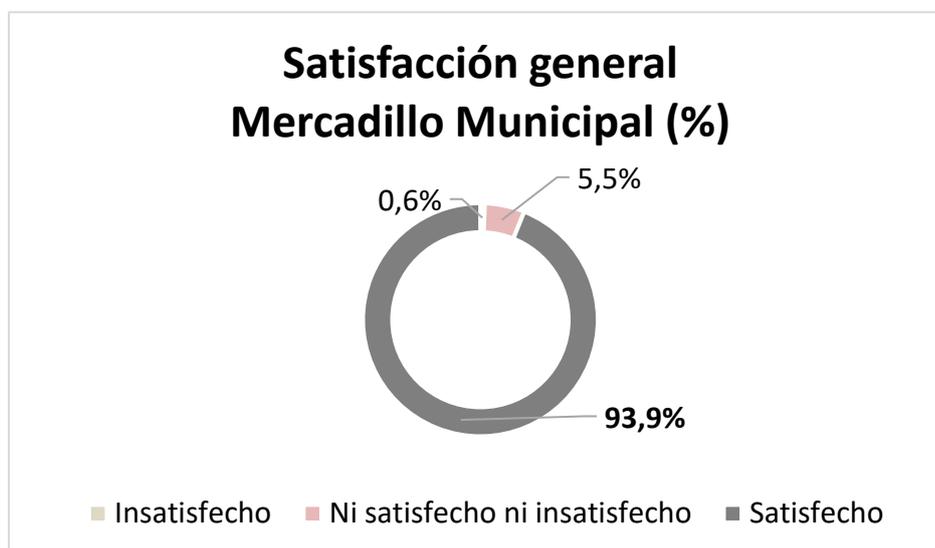
Por parte del Ayuntamiento de Alcobendas, los Inspectores e Inspectoras de Consumo ejercen una labor de control y gestión de la actividad semanal, pudiendo atender las demandas de aquellos usuarios y usuarias que lo necesiten, además de ofrecer el servicio de báscula municipal de repeso para que cualquier persona usuaria pueda comprobar el peso de los productos adquiridos, a petición propia.

Desde el lunes 12 de marzo de 2018 el Mercadillo de Alcobendas ha cambiado su ubicación anterior, ocupando actualmente el aparcamiento de la Ciudad Deportiva Valdela Fuentes. El objetivo principal del estudio es conocer la percepción general de la ciudadanía respecto a la nueva ubicación, y la satisfacción general y por aspectos concretos de los servicios ofrecidos en el Mercadillo Municipal por el Ayuntamiento de Alcobendas.

2. VALORACIONES GENERALES

2.1. Satisfacción general de las personas usuarias con el Mercadillo Municipal

- El 93,9% de personas usuarias se sienten satisfechas con el Mercadillo Municipal.¹
- Ese nivel de satisfacción se refleja en el **8,17 de puntuación media** con que se califica el grado de satisfacción general con el Mercadillo Municipal por parte de las personas usuarias.

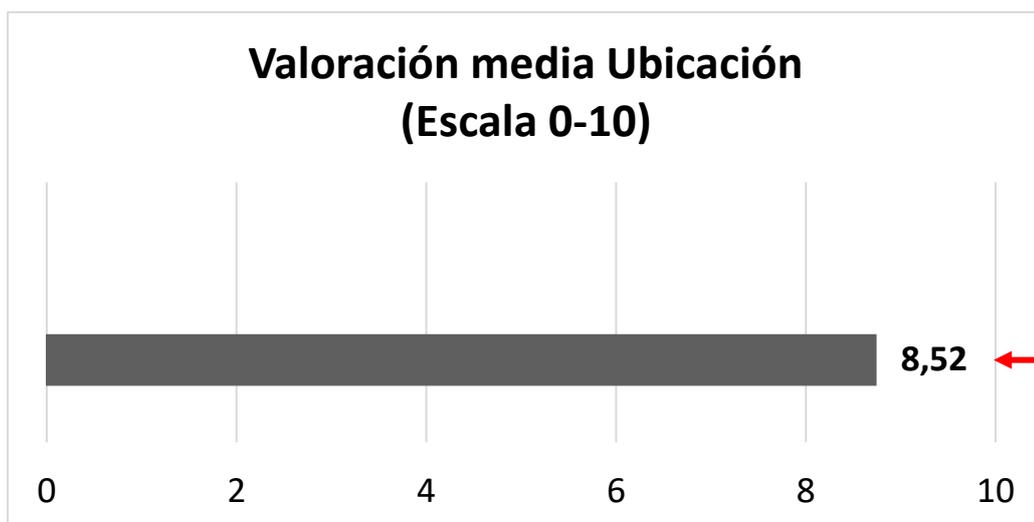
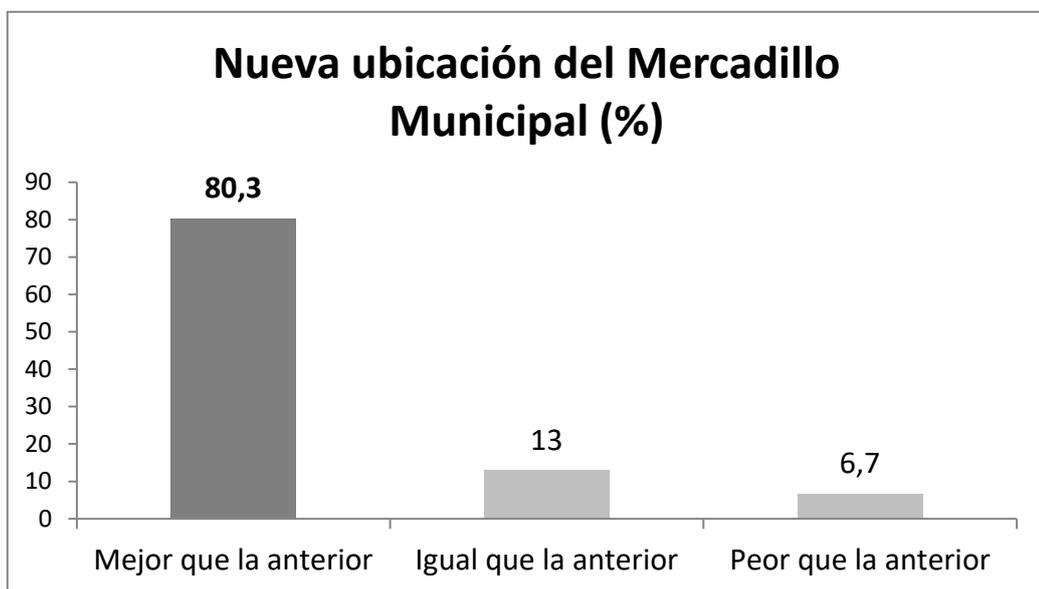


¹ La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 "insatisfecho" 5 a 6 "ni satisfecho ni insatisfecho" y 7 a 10 "satisfecho".

2.2. Percepción general respecto a la nueva ubicación

Respecto a la percepción de las personas usuarias sobre la nueva ubicación, el **80,3%** tienen una **percepción positiva** respecto a la ubicación actual en el aparcamiento de la Ciudad Deportiva Valde las Fuentes, mientras que un **6,7%** de los mismos consideran que *esta ubicación es peor que la anterior*.

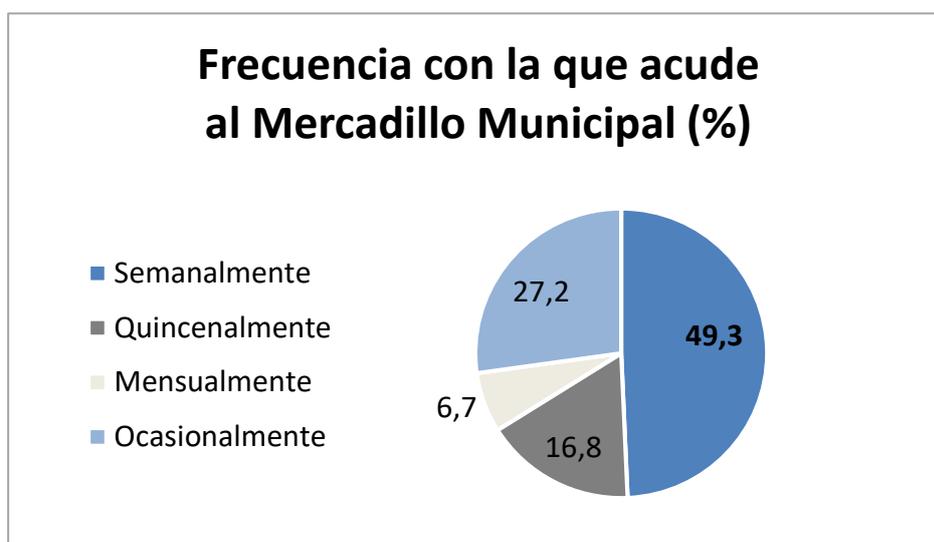
Esta percepción se refleja en el **8,52** sobre 10 de valoración media que obtiene el aspecto relacionado con la "Ubicación del Mercadillo".



2.3. Aspectos relacionados con la utilización del Mercadillo.

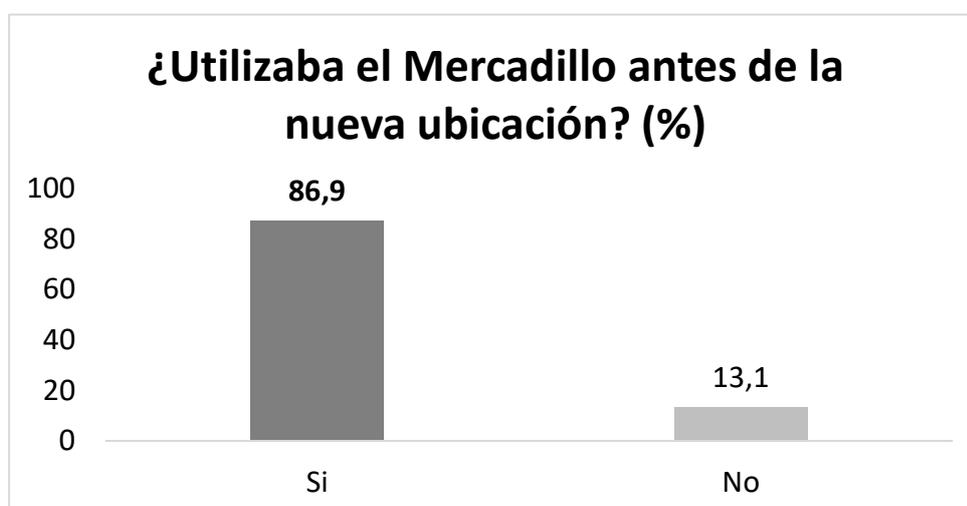
2.3.1. Frecuencia de uso

Casi la mitad de las usuarias y usuarios del Mercadillo Municipal encuestados, un 49,3%, acuden a él semanalmente, un 27,2% lo hacen ocasionalmente, mientras que un 16,8% acude a él cada quince días. Tan sólo un 6,7% lo hace una vez al mes.



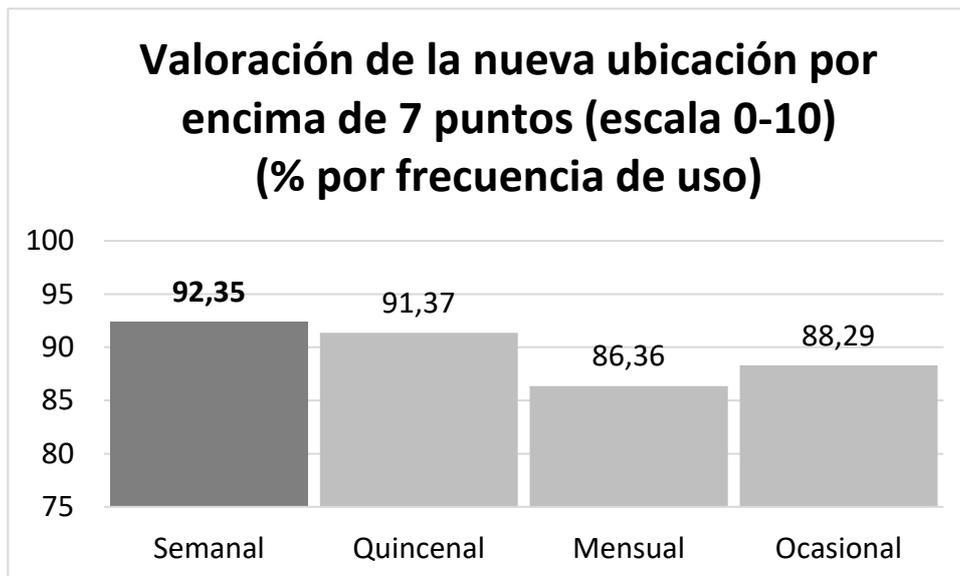
2.3.2. Utilización anterior

Un 86,9 % de personas usuarias del Mercadillo ya lo eran anteriormente antes de la nueva ubicación.

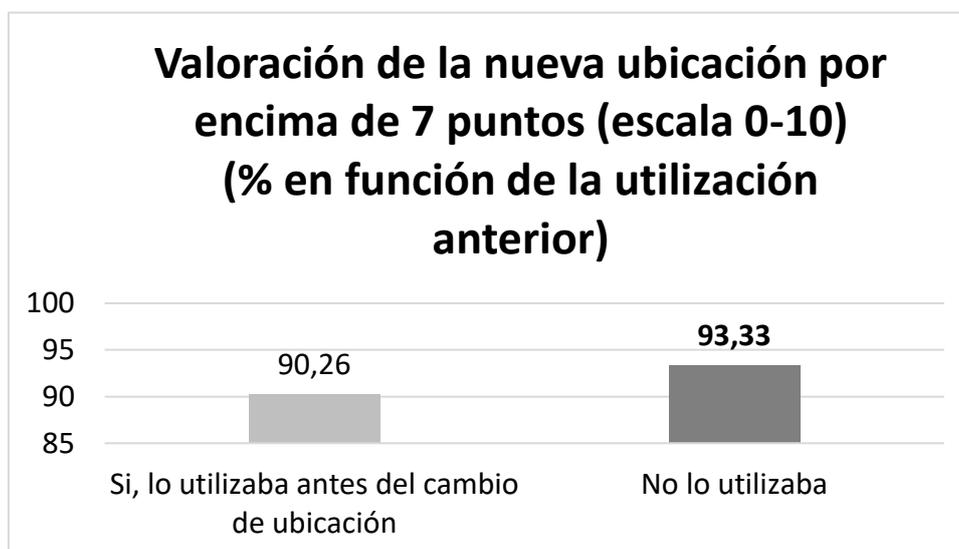


Si cruzamos estas dos variables (frecuencia de uso y utilización anterior) para evaluar la percepción obtenida respecto a la nueva ubicación, obtenemos los siguientes datos:

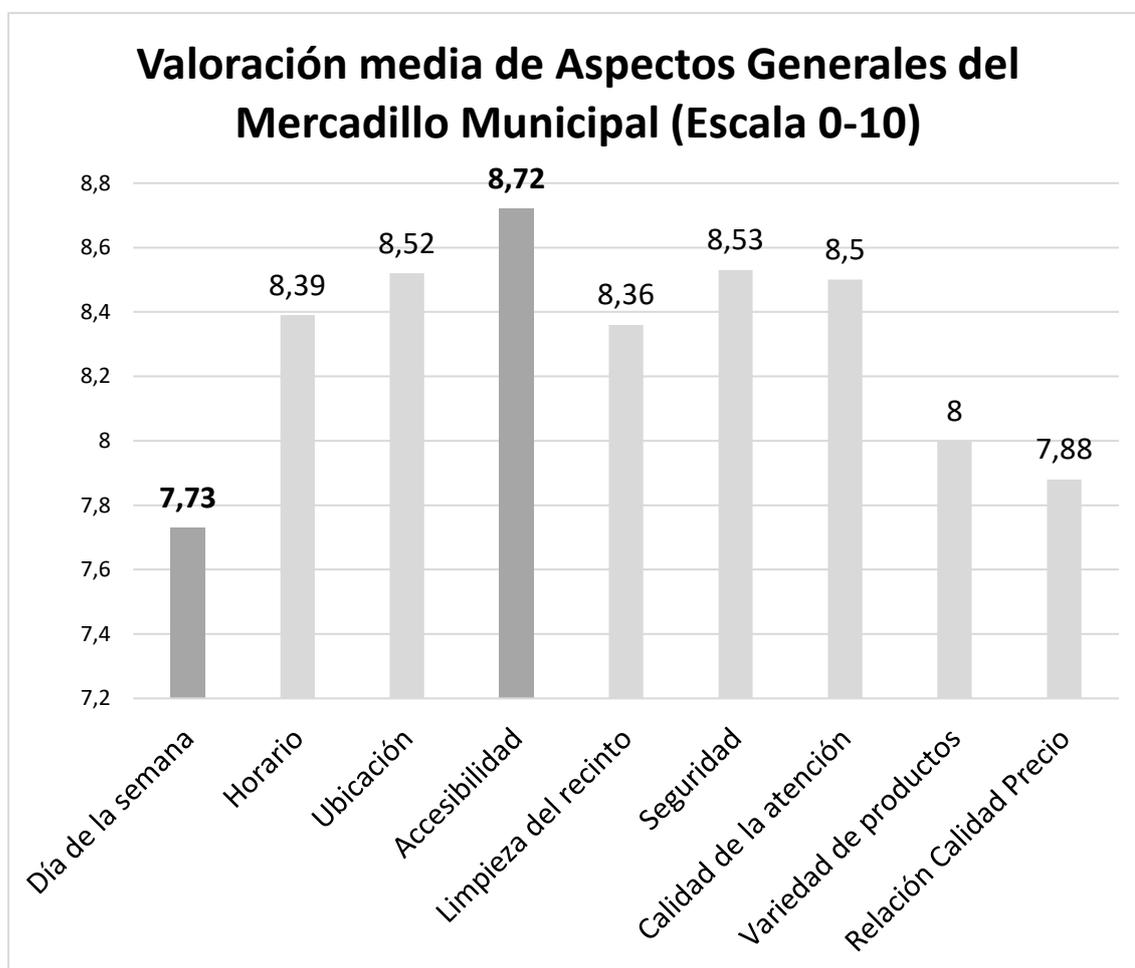
- Teniendo en cuenta la frecuencia de uso, las personas usuarias que acuden al Mercadillo con una frecuencia semanal, valoran por encima del resto la nueva ubicación por encima de 7 puntos sobre 10.



- Las personas usuarias del Mercadillo que no lo eran antes del cambio de ubicación, puntúan ligeramente en % por encima de las personas que ya eran usuarias el nuevo cambio, representando un 93,33% frente al 90,26% respectivamente que valoran por encima del 7 de media.



2.4. Satisfacción con aspectos generales relacionados con el Mercadillo Municipal.



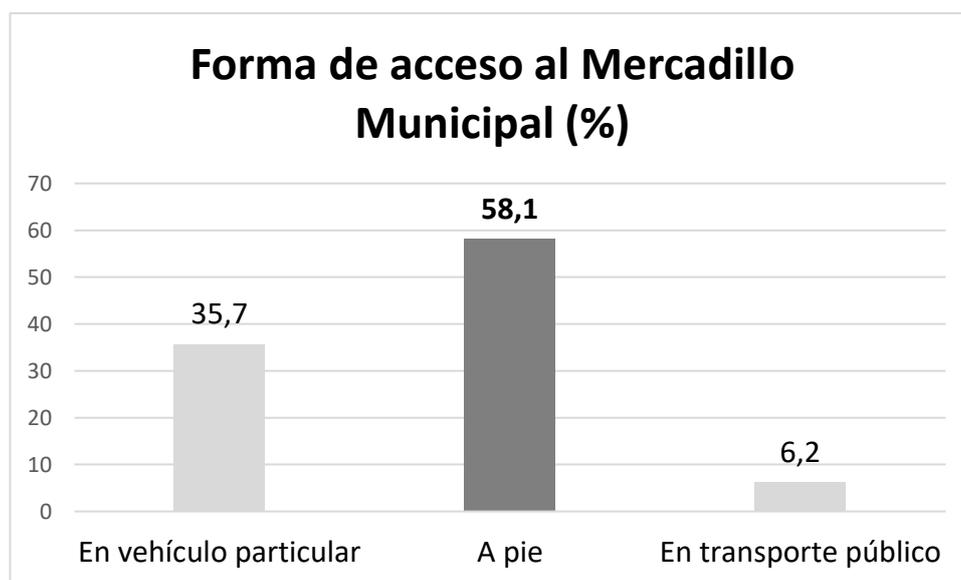
- Todos los aspectos generales analizados relativos al funcionamiento del Mercadillo Municipal satisfacen a las y los usuarios, con porcentajes de satisfacción en torno al 70%, y la valoración general de dichos aspectos es de un **8,29** de puntuación media.²
 - ✓ El **77,3%** del colectivo de personas usuarias están muy satisfechos o satisfechos de que el **día de la semana** en que se realiza la actividad de Mercadillo sea los lunes, el **91,6%** con el **horario**, el **90,8%** con la

² Tomando en consideración el porcentaje de personas usuarias que han valorado por encima de 7 puntos en una escala de 0 a 10.

ubicación, el **94,2%** con la **accesibilidad** al recinto, el **89,8%** con la **limpieza** del recinto, el **93,6%** con la **seguridad**, el **92,1%** con la **calidad de la atención** recibida por los comerciantes, el **84,4%** con la **variedad de productos** y el **83,8%** con la **relación calidad-precio**.

- ✓ Este nivel de satisfacción se corresponde con una puntuación media en una escala de 0 a 10 de **7,73** en cuanto al **día de la semana** en que se celebra como aspecto valorado con menos media del conjunto analizado, y un **8,72** en cuanto a la **accesibilidad** al recinto, que es el aspecto con mayor valoración media en una escala de 0 a 10.

Siendo la accesibilidad al Mercadillo el aspecto general mejor valorado por las usuarias y usuarios del Mercadillo Municipal lo analizamos a continuación en relación con la **forma de acceso** de las personas usuarias al Mercadillo Municipal, obteniendo los siguientes datos:



Observamos que casi dos tercios, un **58,1%**, de las personas usuarias acceden al Mercadillo **a pie**, seguidas de un **35,7%** que lo hacen en vehículo particular, y un **6,2%** lo hacen en transporte público.

3. VALORACIÓN ASPECTOS CONCRETOS

3.1. Grado de conocimiento de la labor ejercida por Inspección de Consumo

Se pretende analizar el grado de conocimiento de las personas usuarias respecto a la labor que ejercen los inspectores de consumo del Ayuntamiento semanalmente en el Mercadillo Municipal.

El **55,9%** de las personas usuarias **desconocen la labor ejercida** por la Inspección de Consumo frente al **44,1%** que sí la conocen.



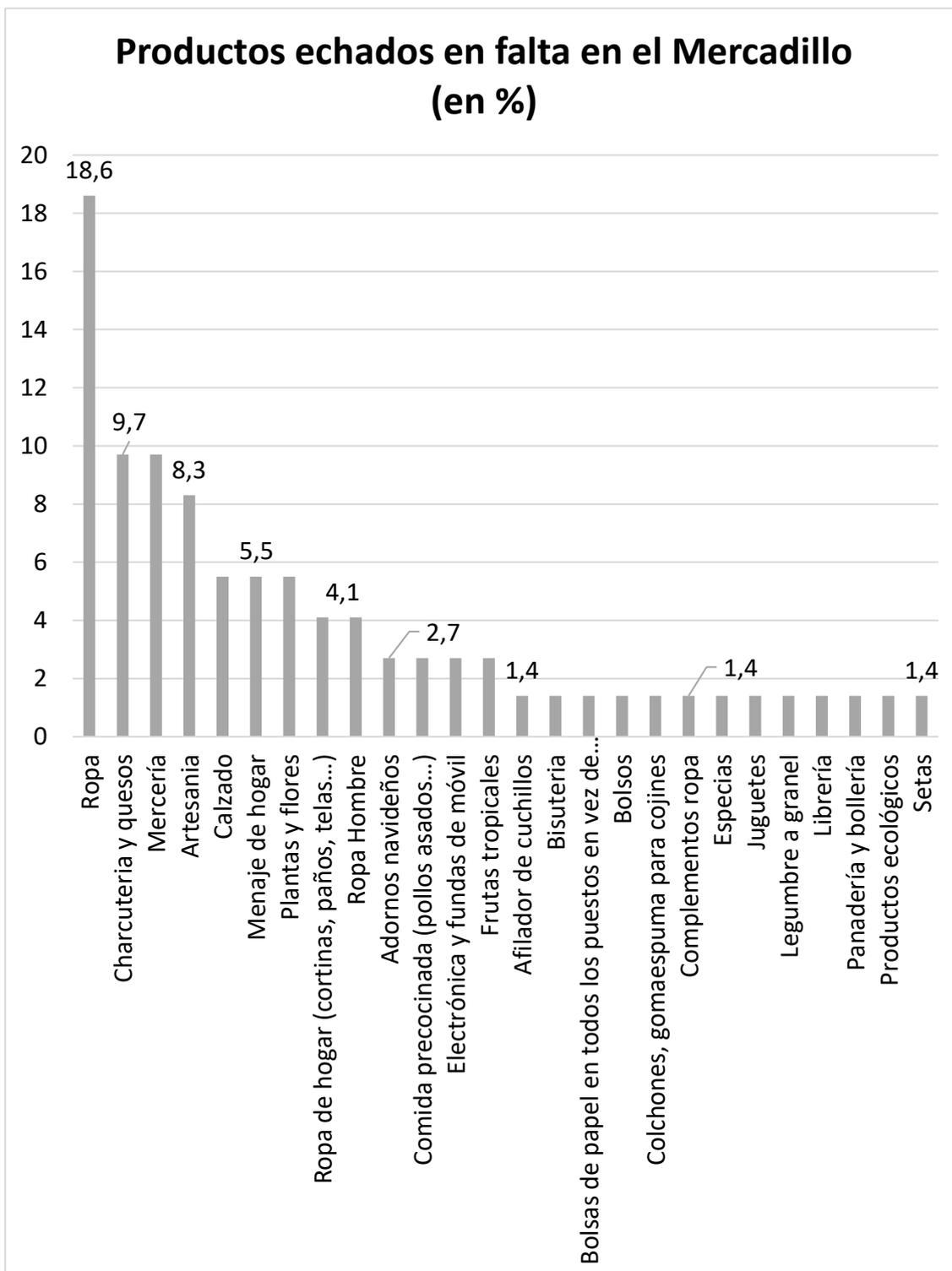
3.2. Productos echados en falta en el Mercadillo

Se pretende analizar si se echan en falta productos en el Mercadillo, y en caso afirmativo, qué productos echan en falta las personas usuarias en el Mercadillo y les gustaría que se ofrecieran.



Un **20,3%** de las personas encuestadas sí echa en falta algún producto frente al 79,7% que no lo hacen.

Respecto a los que han afirmado que sí echan en falta algún producto, el resultado concreto es variopinto, siendo el producto más frecuente echado en falta la "Ropa" en un 18,6% (en cuanto a mayor variedad y calidad) seguido de "Charcutería y Quesos" y "Mercería" con un 9,7% respectivamente.



4. RECOMENDACIÓN DEL MERCADILLO A OTRAS PERSONAS

Resulta de interés conocer si las personas usuarias recomendarían el Mercadillo a otras personas, y si no lo hicieran, cuáles serían los motivos principales de no hacerlo.



Un **96,5%** recomendarían el Mercadillo a otras personas. Del 3,5% de las personas usuarias que no recomendarían la actividad del Mercadillo Municipal a otras personas usuarias potenciales, un tercio de ellos (30%) alegan como principal y único motivo el de *ser muy poco variado*.

5. SUGERENCIAS

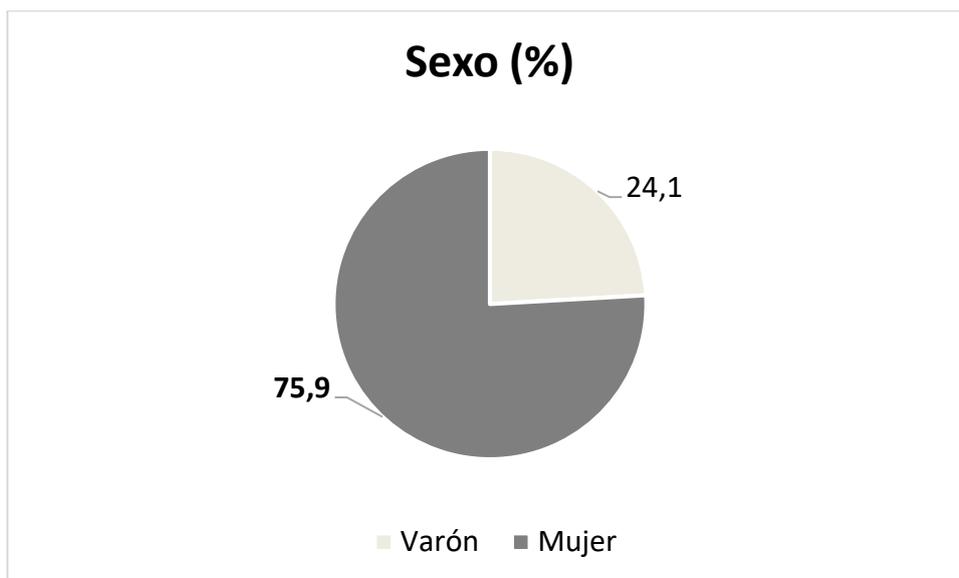
- Las personas usuarias señalan los siguientes aspectos de mejora:
 - ✓ De las **81 sugerencias de mejora** realizadas, 22 se refieren a la **posibilidad de ofrecer más variedad y calidad en los productos ofrecidos**.
 - ✓ Otras 17 sugerencias se refieren a la **posibilidad de ampliar el horario de Mercadillo a las tardes y/o al fin de semana**.
 - ✓ 9 sugerencias están relacionadas con la ubicación, ofreciendo **alternativas a la ubicación actual** (Bulevar Salvador Allende, cerca del Polideportivo sin molestar al Polideportivo, Recinto Ferial o más cerca del centro).
 - ✓ Además, algunas sugerencias están relacionadas con la **limpieza del recinto y la sostenibilidad**, pidiendo obligar a utilizar bolsas de papel a los comerciantes.
 - ✓ También se pide separar las secciones del Mercadillo por productos ofrecidos, poner estructuras que protejan a las personas usuarias del sol y mejorar la accesibilidad para llevar las compras a los vehículos, entre otras.

PROPUESTAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADILLO MUNICIPAL	
	% respuesta
EMPLAZAMIENTO	
Alternativas a la ubicación actual	11,1%
APERTURA	
Ampliar el horario de apertura (tardes, fin de semana)	20,7%
RECINTO	
Más limpio y sostenible	9,9 %
Más variedad y calidad en los productos ofrecidos	27,1%
Posibilidad de cubrir el recinto en caso de inclemencias meteorológicas	3,7%
Separar secciones del Mercadillo por productos	3,7%
Otras	11,5%
NS/NC	12,3%

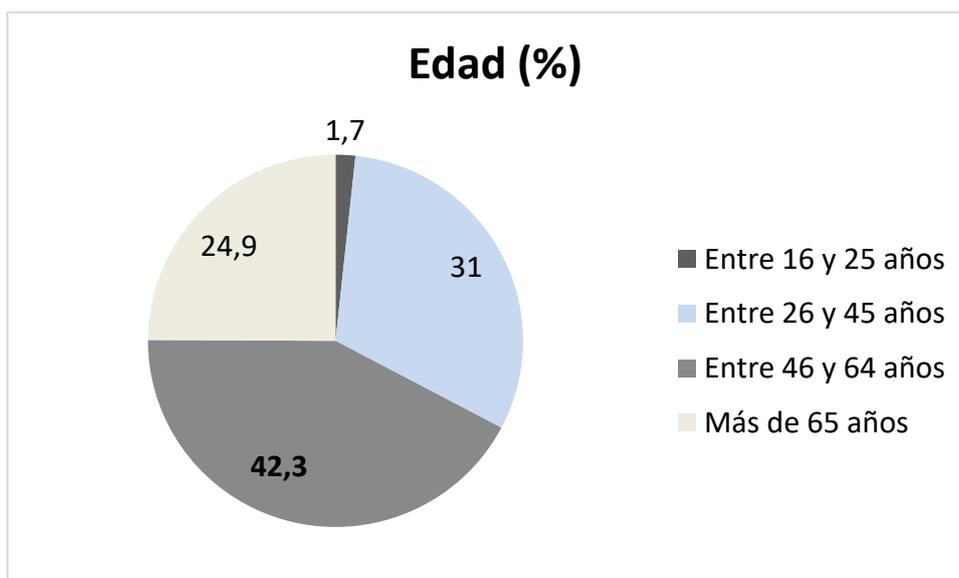
6. DATOS GENERALES

A continuación, se analizan algunos datos generales relevantes de las personas usuarias del Mercadillo Municipal.

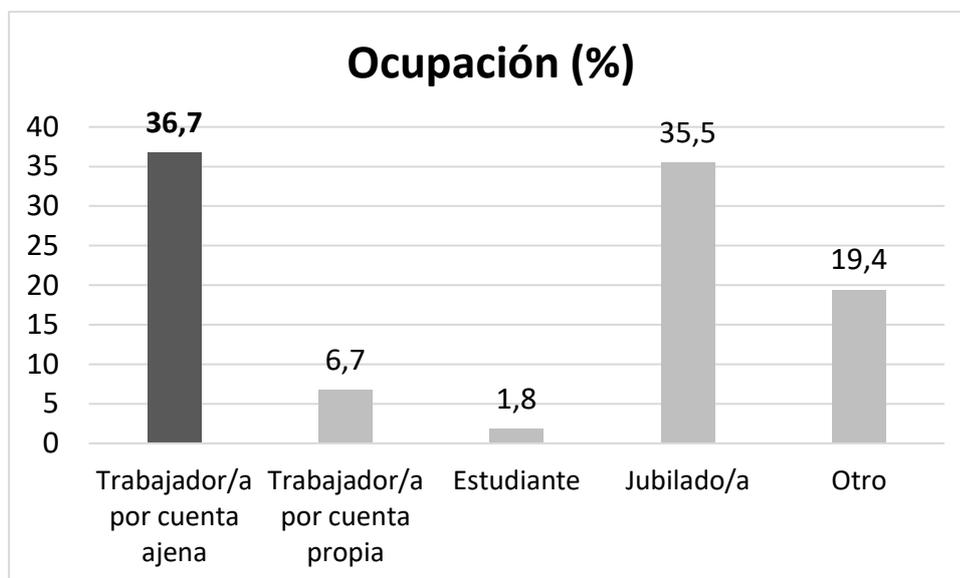
- Sexo: el 75,9% de las personas encuestadas son mujeres.



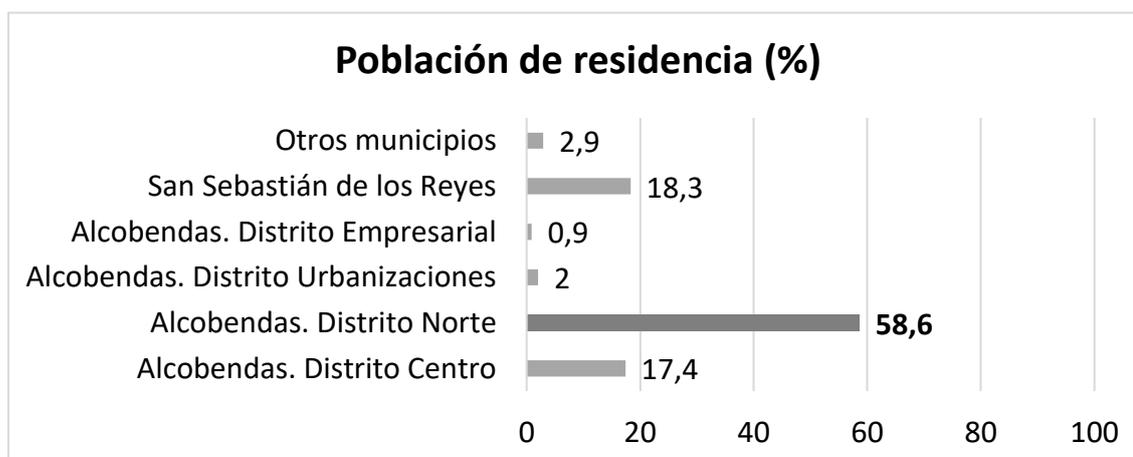
- Edad: el 42,3% de las personas encuestadas tiene entre 46 y 64 años.



- **Ocupación:** el 36,7% de las personas encuestadas son trabajadoras/es por cuenta ajena, mientras que el 35,5% están jubiladas/os. El 19,4% corresponde a personas que se encuentran en baja laboral, están desempleadas o trabajan en casa de forma no remunerada.



- **Población de residencia:** el 58,6% de las personas encuestadas viven en Distrito Norte de Alcobendas, y el 18,3% en San Sebastián de los Reyes, seguidas de un 17,4% de Distrito Centro de Alcobendas.



7. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO:

El universo es la población total de Alcobendas.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

De las 400 encuestas que se necesitan como tamaño muestral para el universo considerado, se han realizado un total de 345 encuestas por lo que no es estadísticamente representativa.

ERROR DE MUESTREO:

Partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95% y en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación (casos dicotómicos $p=q=50$), el margen de error para los datos globales es de $\pm 5,27$ puntos, por lo tanto, habría que considerar los resultados obtenidos meramente orientativos.

MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Mediante encuesta presencial *in situ* con cuestionario estructurado.

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:

La Encuesta de Satisfacción de Personas Usuarias del Mercadillo Municipal se ha llevado a cabo mediante encuestadora durante los primeros lunes del mes desde noviembre 2018 hasta abril 2019.

El tratamiento de la información recogida y el presente análisis ha sido desarrollado por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.