

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 321

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DEL COLECTIVO DE
COMERCIANTES DEL
MERCADILLO MUNICIPAL

Junio 2019



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. VALORACIONES GENERALES	2
2.1. Satisfacción general de los comerciantes con el Mercadillo Municipal	2
2.2. Percepción general respecto a la nueva ubicación	3
2.3. Satisfacción con aspectos generales relacionados con el Mercadillo Municipal.	4
3. VALORACIONES CONCRETAS	5
3.1. Satisfacción con aspectos concretos relativos a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas en relación al Mercadillo Municipal.	5
3.2. Datos adicionales a los servicios ofrecidos.	9
4. RECOMENDACIÓN DEL MERCADILLO A OTROS COMERCIANTES	10
5. SUGERENCIAS	11
6. DATOS GENERALES	13
7. FICHA TÉCNICA	16

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).

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 Valdelasfuentes.

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.

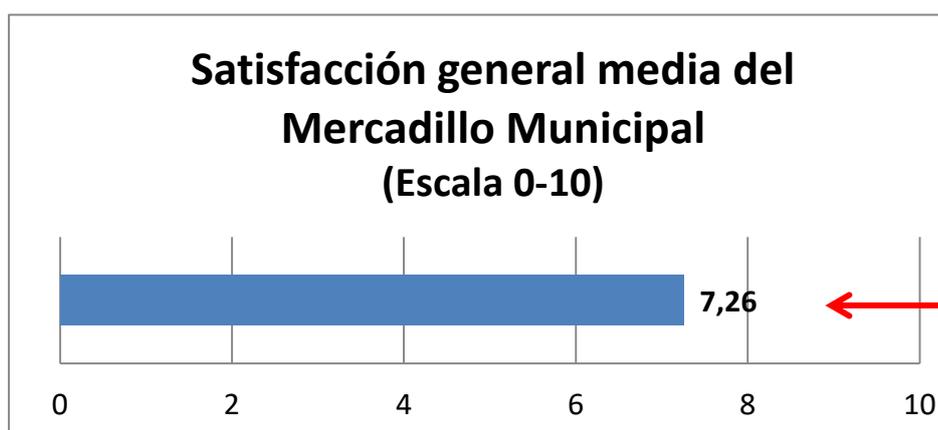
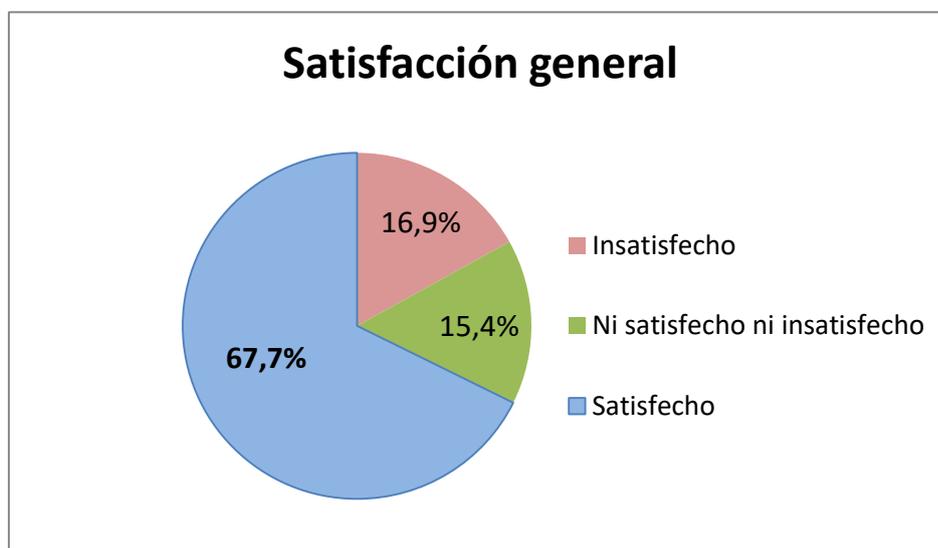
Todas las personas comerciantes del Mercadillo Municipal poseen una licencia de venta expedida por el Ayuntamiento de Alcobendas, la cual deben exhibir en lugar visible del puesto. En ella, se indica el nombre y apellidos del comerciante titular así como la persona que puede sustituirle, el número de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

2. VALORACIONES GENERALES

2.1. Satisfacción general de los comerciantes con el Mercadillo Municipal

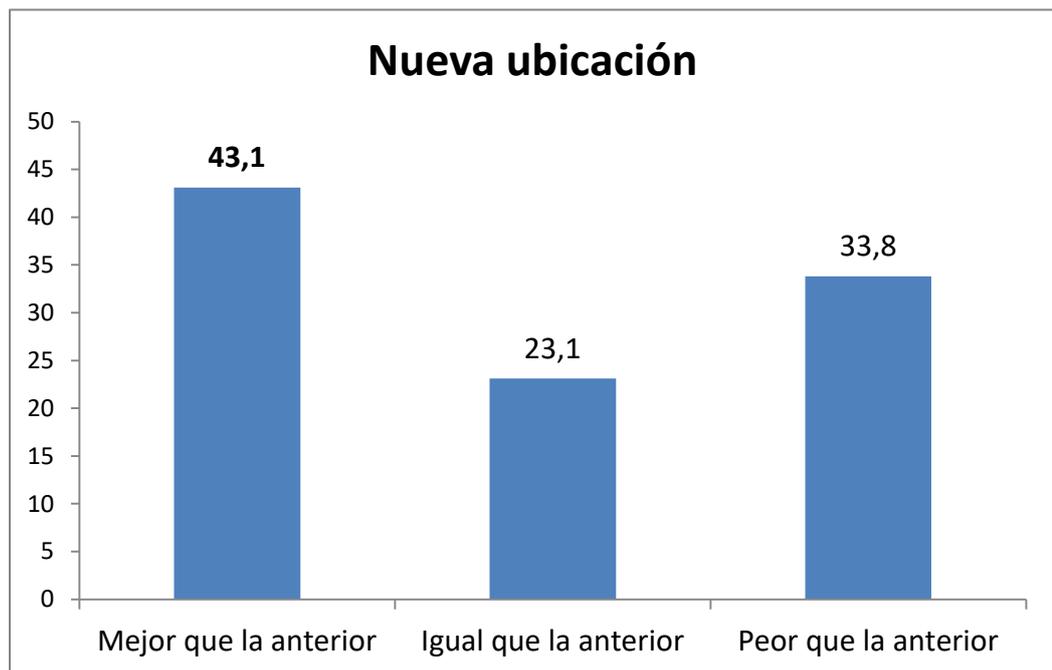
- El 67,7% del colectivo de comerciantes se sienten satisfechos con el Mercadillo Municipal.¹
- Ese nivel de satisfacción se refleja en el **7,26 de puntuación media** con que se califica el grado de satisfacción general con el Mercadillo Municipal por parte del colectivo de comerciantes.



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

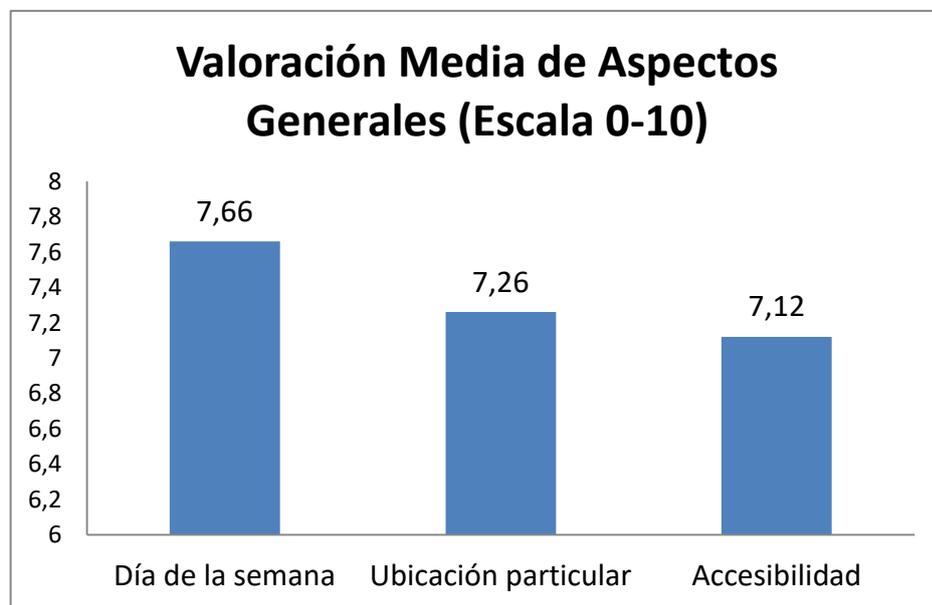
Respecto a la percepción del colectivo de comerciantes sobre la nueva ubicación, el **43,1%** tienen una **percepción positiva** respecto a la ubicación actual en el aparcamiento de la Ciudad Deportiva Valde las Fuentes, mientras que un **33,8%** de los mismos consideran que *esta ubicación es peor que la anterior*.



Tomando en cuenta a los y las comerciantes que han considerado que la ubicación es peor, es reseñable resaltar que más de la mitad de ellos, un **54%**, dice que el motivo principal es que han notado una caída de ventas desde que ha cambiado la ubicación.

2.3. 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 comerciantes, con porcentajes de satisfacción en torno al 70%.²
 - ✓ El **75,3%** del colectivo de comerciantes están muy satisfechos o satisfechos de que el **día de la semana** en que se realiza la actividad de Mercadillo sea los lunes, el **63,1%** con la **ubicación concreta** de su puesto y el **66,2%** con la **accesibilidad** de entrada y salida al mismo.
 - ✓ Este nivel de satisfacción se corresponde con una puntuación media en una escala de 0 a 10 de **7,66** en cuanto al **día de la semana** en que se celebra, **7,26** en cuanto a la ubicación concreta del puesto y un **7,12** en cuanto a la **accesibilidad**.
 - ✓ De los tres aspectos generales analizados relativos al Mercadillo, la *accesibilidad para la entrada/ salida al recinto* es el que genera mayor “insatisfacción”. Así, un 16,9% del colectivo de comerciantes le otorgan una puntuación por debajo del 5 (en una escala de 0-10).



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

3. VALORACIONES CONCRETAS

3.1. Satisfacción con aspectos concretos relativos a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas en relación al Mercadillo Municipal.

- En relación a los servicios relativos al Mercadillo Municipal **prestados por el Ayuntamiento**, obtienen porcentajes de satisfacción media por encima del 80%³ y una valoración media de **8,8 puntos** en una escala de 0 a 10.
 - ✓ El **89,2%** del colectivo de comerciantes está **muy satisfecho o satisfecho** con el **control de la actividad ejercida por los Inspectores e Inspectoras y la gestión de incidencias**.

La puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto se sitúa en un **8,6** (escala 0 a 10).
 - ✓ También hay un **84,6%** **muy satisfecho o satisfecho** con los servicios que le ofrece el Ayuntamiento de **apoyo, escucha y atención a sus necesidades**.

El grado de satisfacción medio con este aspecto es de un **8,28**.
 - ✓ Es reseñable que el **100%** de comerciantes se siente **muy satisfecho o satisfecho** con el **trato recibido por parte de los Inspectores e Inspectoras de Consumo** del Ayuntamiento.

La puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto es de un **9,15**.
 - ✓ Respecto a **la limpieza del recinto**, también el 100% de los comerciantes está **muy satisfecho o satisfecho**.

El grado de satisfacción medio con este aspecto es de un **9,37**.
 - ✓ En lo relativo a la **seguridad en el mercadillo**, el 96,9% de los comerciantes está **muy satisfecho o satisfecho**.

³ Tomando en consideración el porcentaje de comerciantes que han valorado por encima de 7 puntos en una escala de 0 a 10.

La puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto es de un **9,28**.

- ✓ En cuanto a las **facilidades de pago de la tasa anual (bonificaciones)**, el 98,4% de los comerciantes está **muy satisfecho o satisfecho**.

La puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto es de un **9,14**.

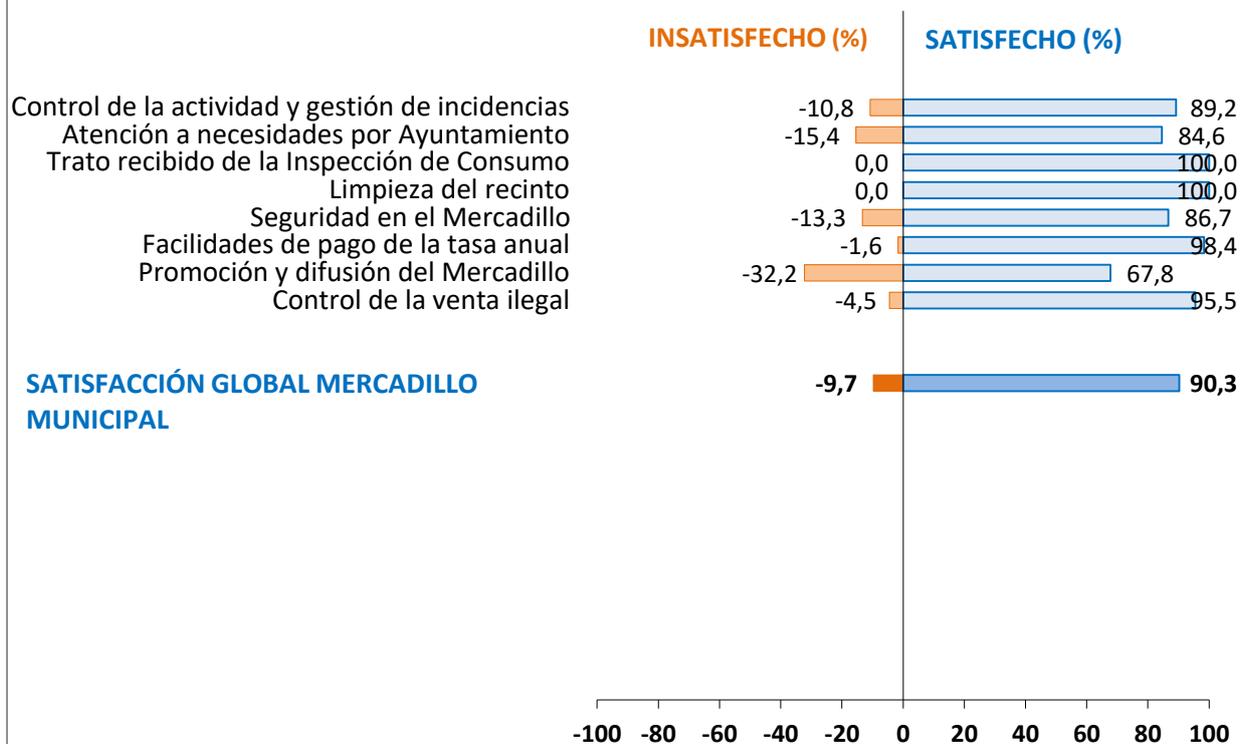
- ✓ Respecto a **las labores realizadas de promoción y difusión del Mercadillo**, el 58,5% de los comerciantes está **muy satisfecho o satisfecho**, siendo el aspecto con más insatisfacción de todos los analizados con un 32,2% de insatisfacción.

No obstante, y aun siendo el aspecto menos valorado, la puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto es de un **7,18**.

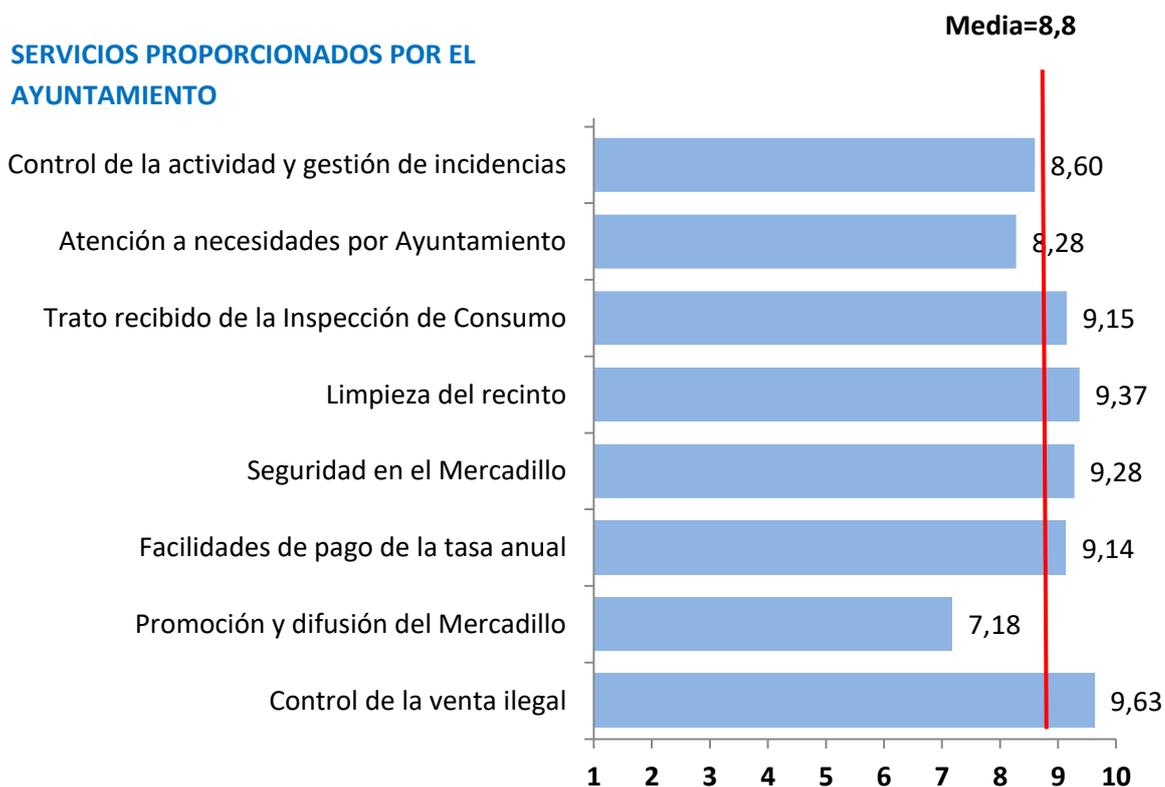
- ✓ Por otra parte, **el control de la venta ilegal** obtiene un 95,5% de comerciantes que está **muy satisfecho o satisfecho** con este aspecto.

La puntuación media del nivel de satisfacción con este aspecto es la más elevada de todos los ítems analizados alcanzando un **9,63**.

Grado de satisfacción con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas en relación al Mercadillo Municipal



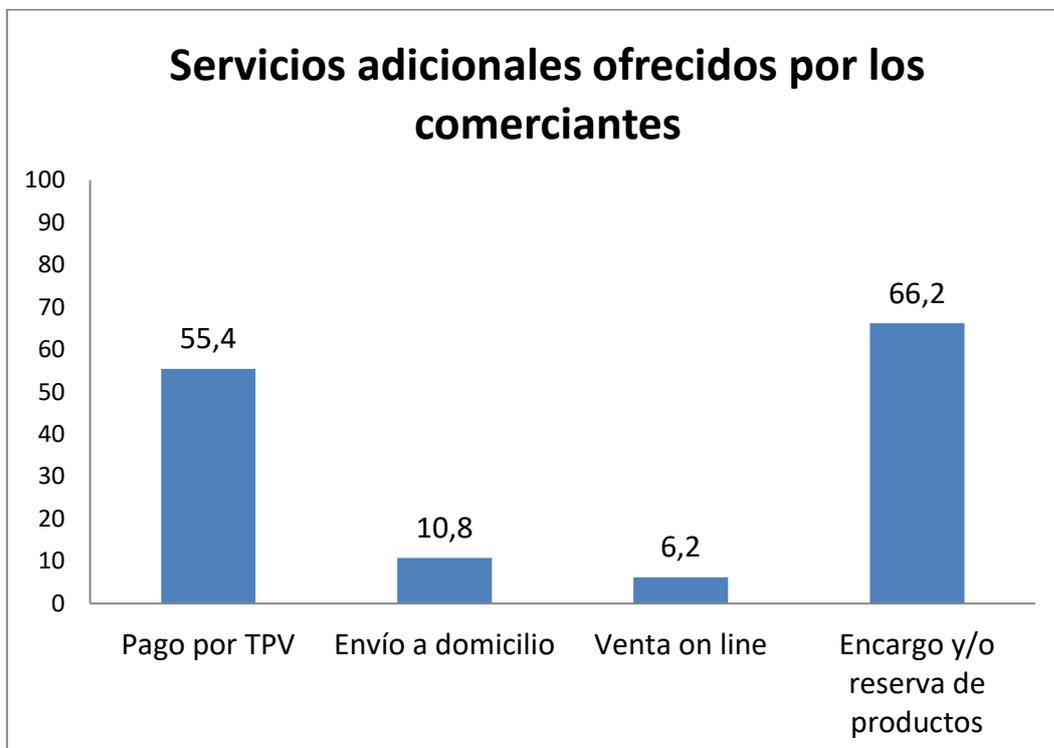
Satisfacción global media con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas en relación al Mercadillo Municipal (Escala 0-10)



3.2. Datos adicionales a los servicios ofrecidos.

Resulta de interés en relación a los servicios ofrecidos por el colectivo de comerciantes, analizar algunos datos adicionales.

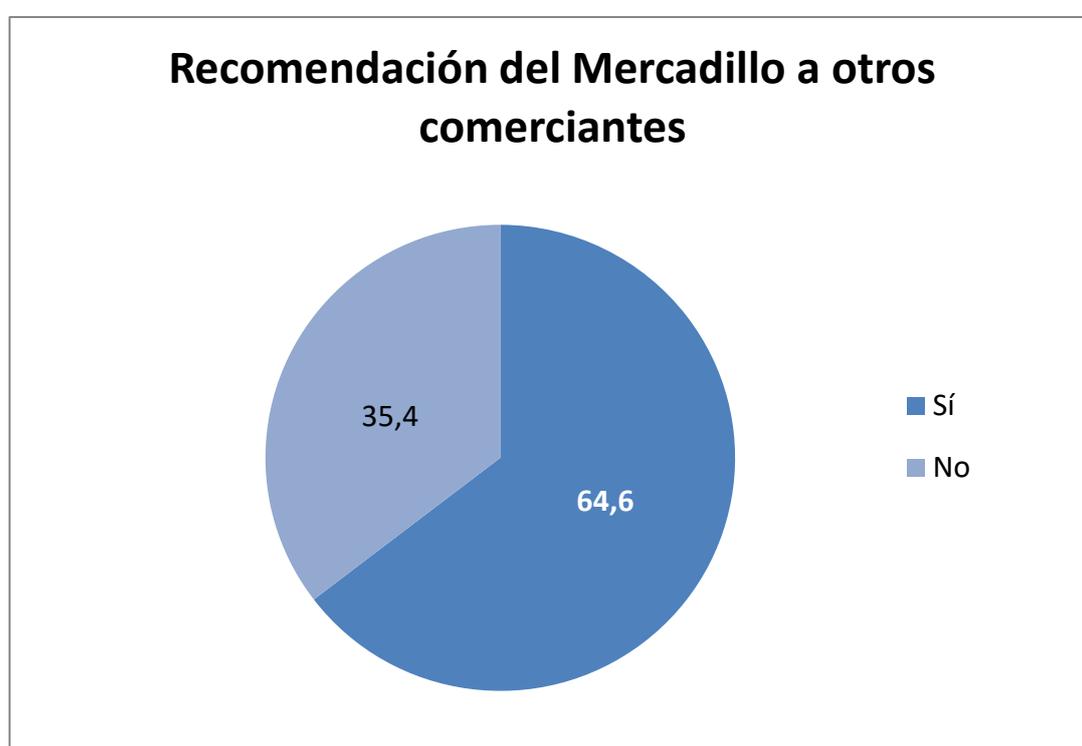
- Respecto a la posibilidad de **pago por TPV** (Terminal Punto de Venta), los datos arrojan que más de la mitad de los comerciantes, concretamente el 55,4% no ofrece este servicio a las personas usuarias del Mercadillo.
- En cuanto al servicio de **entrega a domicilio**, el 10,8% ofrece este servicio.
- La modalidad de **venta on line** es ofrecida por el 6,2% de los comerciantes.
- Es reseñable que el 66,2% de los comerciantes aceptan realizar **encargos y/o reserva de productos** a las personas usuarias.
- Además, un 1,5% realiza *publicidad del comercio en Redes Sociales*, y un 23,1% ofrece la *posibilidad de cambio y/o devolución de productos*, siendo este servicio ofrecido mayoritariamente por comerciantes que ofrecen la actividad de Confección, Complementos y/o Librería.



4. RECOMENDACIÓN DEL MERCADILLO A OTROS COMERCIANTES

Como novedad en el presente estudio, se pide a los comerciantes que expresen su valoración sobre si recomendaría el Mercadillo a otros comerciantes.

Los datos analizados Resulta de interés en relación a los servicios ofrecidos por los comerciantes, analizar algunos datos adicionales.



Del 35,4% de comerciantes que no recomendarían la actividad del Mercadillo Municipal a otros comerciantes, un tercio de ellos (33,8%) alegan como principal y único motivo el de *no tener más competencia y así no sufrir una posible caída de ventas*.

5. SUGERENCIAS

- Los comerciantes que no se sienten del todo satisfechos señalan los siguientes aspectos de mejora:
 - ✓ De las **52 sugerencias de mejora** realizadas, **28** se refieren a la **posibilidad de flexibilidad del horario de entrada y salida para el montaje/desmontaje de los puestos** en aras de fomentar la conciliación familiar y laboral de comerciantes, y/o en previsión de imprevistos (cortes de tráfico, atascos, etc.).
 - ✓ Otras sugerencias se refieren a la **promoción y publicidad** que se hace de la actividad del Mercadillo, señalando que se echa en falta que haya más difusión.
 - ✓ Por otra parte, se pide **facilitar un autobús gratuito** para fomentar la afluencia de clientes al Mercadillo.
 - ✓ Además, algunas sugerencias están relacionadas con la **limpieza del recinto**, pidiendo ubicar los contenedores cerca de los puestos que más lo necesitan, y proceder a su vaciado más a menudo.
 - ✓ También se pide una ubicación del Mercadillo más céntrica al municipio, posibilidad de celebrar el Mercadillo en fin de semana (domingos), que los W.C. portátiles sean más visibles y cercanos para el público y para los propios comerciantes, que se estudie una solución para cubrir el recinto en caso de inclemencias meteorológicas, y que la Policía Municipal tenga más presencia a pie por el recinto, y no tanto en las entradas y salidas del mismo.

PROPUESTAS DE MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL MERCADILLO MUNICIPAL	
	% respuesta
EMPLAZAMIENTO	
Cambiar ubicación a una calle más céntrica por falta de público	4,5%
Facilitar un autobús gratuito (lanzadera) a los clientes del Mercadillo	6%
HORARIO	
Flexibilidad en el montaje/desmontaje de puestos	27%
APERTURA	
Apertura en fin de semana un día al mes	7,5%
IMAGEN	
Mayor difusión y promoción	7,5%
RECINTO	
Cambiar ubicación y vaciar contenedores más a menudo	4,5%
Hacer más accesibles los WC portátiles	3%
Mejorar visibilidad a pie de Policía Municipal	3%
Posibilidad de cubrir el recinto en caso de inclemencias meteorológicas	1,5%
NS/NC	35,5%

6. DATOS GENERALES

A continuación se analizan algunos datos generales relevantes de los comerciantes que prestan su actividad en el Mercadillo Municipal.

- Se ha analizado la totalidad de comerciantes en el momento de realizar este estudio.

TIPO DE USUARIO	N	%
Total usuarios	65	100

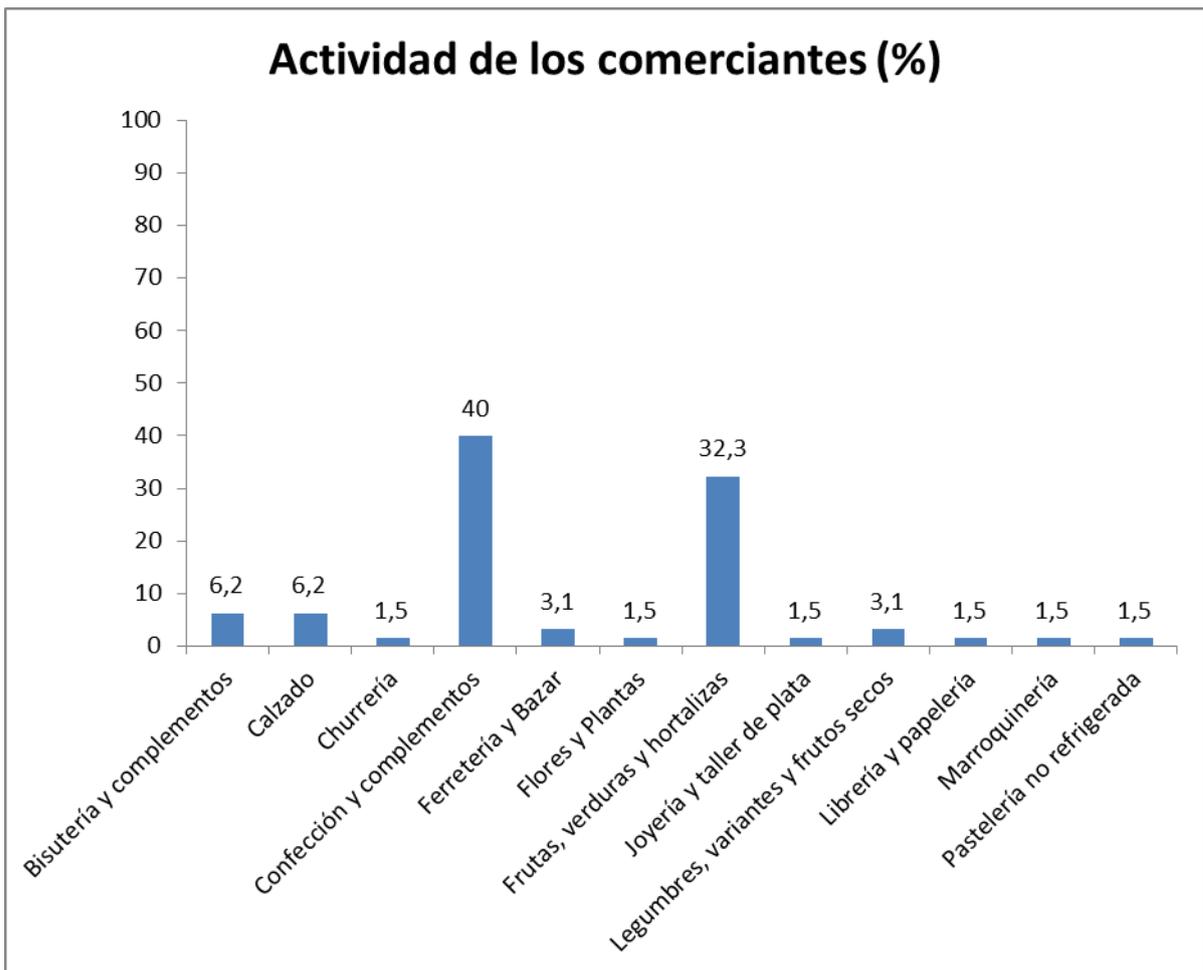
- Un 98,5% de ellos, posee otro puesto en la Comunidad de Madrid.

POSEE OTRO PUESTO EN LA COMUNIDAD DE MADRID	N	%
SI	64	98,5
NO	1	1,5
Total	65	100

- La ubicación de otros puestos en diferentes municipios queda distribuida en la forma que se relaciona en la siguiente tabla, destacando por encima de todos el municipio vecino de San Sebastián de los Reyes, seguido del Distrito de Canillas y Leganés.
- Hay que señalar que la media de puestos en los que prestan la actividad de Mercadillo en la Comunidad de Madrid los comerciantes es de 2,35.

UBICACIÓN DE LOS PUESTOS	N (en cada municipio)	%
San Sebastián de los Reyes	18	11,76%
Leganés, Canillas	8	10,44%
Tres Cantos, San Fernando de Henares, Fuenlabrada, Torrejón de Ardoz	7	18,28%
Tetuán	6	3,92%
Alcorcón, Móstoles, Majadahonda, Parla, Fuencarral	5	16,3%
Colmenar Viejo y Coslada	4	5,28%
Algete, Villalba, Pozuelo de Alarcón, Vicálvaro, San Blas, Vallecas, Hortaleza	3	13,72%
Aranjuez, Arganda del Rey, Barajas, Pinto, Plaza Elíptica	2	6,5%
Humanes, Carabaña, Arroyomolinos, Guadarrama, San Cristóbal de los Ángeles, El Pardo, La Elipa, San Martín de la Vega, Ciempozuelos, Aluche, San Agustín del Guadalix, Villaverde, Rivas-Vaciamadrid, Brunete	1	9,1%
Otros (fuera de la Comunidad de Madrid)	3	5,88%
Total	153	100

- Respecto a la distribución de actividades de los comerciantes en los puestos del Mercadillo Municipal, tenemos los siguientes datos (expresados en porcentaje respecto al total), destacando que las actividades más desarrolladas son “Confección y complementos” (40%) seguido de “Frutas, verduras y hortalizas” (32,3%).



7. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO:

El total de comerciantes del Mercadillo Municipal de Alcobendas con autorización para la venta (65 comerciantes en el momento de realización de la presente encuesta).

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Se ha realizado 65 encuestas.

ERROR DE MUESTREO:

Partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 99,9% y en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación (casos dicotómicos $p=q=50$), el margen de error para los datos globales es de ± 0 puntos, por lo tanto, habría que considerar los resultados obtenidos representativos.

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 Comerciantes con el 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.