ENCUESTA SATISFACCIÓN 2020

ELENA DEL REAL PLASENCIA

Santa Cruz de Tenerife, a 31 de diciembre de 2020

ÍNDICE

1. Introducción. 3
2. Método. 3
   2.1. Preguntas realizadas. 3
   2.2. Muestra. 4
   2.3. Procedimiento. 4
3. Análisis de resultados. 5
   3.1. Resultados encuesta año 2020. 5
   3.2. Gráficos y datos comparativos. 7
      3.2.1. Satisfacción en los últimos cinco años. 7
      3.2.2. Datos satisfacción en los últimos tres años. 7
      3.2.3. Gráfico de satisfacción de los últimos tres años. 8
      3.2.4. Variación relativa a la satisfacción 2019/2020. 9
      3.2.5. Datos Importancia de las categorías en los últimos cinco años. 10
      3.2.6. Importancia de las categorías en los últimos tres años. 12
      3.2.7. Datos importancia de las categorías en los últimos tres años. 11
4. ANEXOS 17

1. Introducción.

Como parte de su sistema de calidad, cada año en MERCATENERIFE se lleva a cabo una encuesta para medir y conocer el grado de satisfacción de sus clientes con los servicios prestados, a fin de detectar puntos fuertes y/o áreas, además de proporcionar mejoras sensibles en la calidad ofrecida.

2. Método.

El cuestionario consta de 15 preguntas que, planteadas de la misma manera, miden el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a diferentes aspectos del mercado.

Las preguntas 1 a 14 son preguntas cuantitativas que miden la actitud del operador en una escala en la que hay que elegir entre muy satisfecho - satisfecho - medio satisfecho - insatisfecho - muy insatisfecho. En el caso de que la respuesta sea negativa, se da al encuestado la posibilidad de proponer qué se puede mejorar

La pregunta nº 14 mide el nivel de satisfacción general del encuestado con MERCATENERIFE. Los datos obtenidos de esta pregunta nos permiten estudiar la correlación entre cada pregunta y dicha satisfacción y por tanto medir la importancia de cada pregunta y del modelo de encuesta.

La pregunta nº 15 es cualitativa y por tanto sus resultados se han tomado por separado.

2.1. Preguntas realizadas.

1. En términos generales: ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto a **las instalaciones**?
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al número y gestión de las plazas de **aparcamiento** en MERCATENERIFE?
3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los **aseos**?
4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al estado de las **cafeterías**?
5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de **limpieza**?
6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto servicio de **seguridad**?
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al **mantenimiento** de las instalaciones?
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al **suministro** de agua, luz y frío?
9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al sistema de **recogida selectiva**?
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los **horarios**?
11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al sistema de **comunicación**?
12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio de **formación**?
13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al **personal** de MERCATENERIFE?
14. En términos generales, ¿Cuál es su **nivel de satisfacción** con MERCATENERIFE?
15. ¿Qué servicios o instalaciones cree usted que harían falta?

2.2. Muestra.

La encuesta se realizó a una muestra aleatoria de 45 mayoristas, que de un total de 86 que supone aproximadamente un 52,33%, y a una muestra aleatoria de 20 agricultores que de un total de 87 agricultores supone aproximadamente un 22,99%. Este año, por tercer año consecutivo, hemos realizado un formulario online con la encuesta de evaluación: https://forms.gle/Jhs7hGGyjWG2tStc8

y se remitió a los 86 mayoristas vía correo electrónico para su cumplimentación, teniendo cuatro respuestas, incluidas en el cómputo general de mayoristas.

2.3. Procedimiento.

En el caso de los mayoristas, los formularios se repartieron aleatoriamente para ser cumplimentados por el dueño/responsable de la empresa y fueron posteriormente recogidos. En el caso de los agricultores, el trabajo lo realizó el personal de servicios en el turno de noche.

Para valorar los resultados, se puntuó cada respuesta de la siguiente forma: 100 a "muy satisfecho", 75 a "satisfecho", 50 a "medio satisfecho", 25 a "insatisfecho" y 0 a "muy insatisfecho". Por un lado se obtuvieron los resultados de los mayoristas, por otro los de los agricultores, y finalmente se halló la media ponderada. Dicha ponderación consiste en atribuir a cada colectivo el peso que tienen en la comercialización de fruta y hortaliza que es del 70/30 respectivamente. En la última columna se muestra la correlación de cada aspecto valorado con la satisfacción general.

3. Análisis de resultados.

3.1. Resultados encuesta año 2020.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Medio satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	En caso negativo: ¿qué se debe mejorar?
1. EN TERMINOS GENERALES:¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LAS INSTALACIONES?						
2.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL NÚMERO Y GESTION DE LAS PLAZAS DE APARCAMIENTO EN MERCATENERIFE?						
3.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LOS ASEOS?						
4.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL ESTADO DE LAS CAFETERIAS?						
5.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SERVICIO DE LIMPIEZA?						
6.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO SERVICO DE SEGURIDAD?						
7 – ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES?						
8- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SUMINISTRO DE AGUA, LUZ Y FRIO?						
9.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SISTEMA DE RECOGIDA SELECTIVA?						
10.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LOS HORARIOS?						
11.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SISTEMA DE COMUNICACIÓN?						
12.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SERVICIO DE FORMACION?						
13.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL PERSONAL DE MERCATENERIFE?						
14.- EN TERMINOS GENERALES, ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON MERCATENERIFE?						
15.- ¿QUE SERVICIOS O INSTALACIONES CREE USTED QUE HARIAN FALTA?						

La respuesta en la pregunta 14 sobre el nivel general de satisfacción para el total de los operadores es de 69,53

Los resultados más positivos en el caso de los mayoristas se obtuvieron en el servicio de limpieza (79,56), los servicios de recogida selectiva (76,36) y el personal de MERCATENERIFE (76,19). En el caso de los agricultores son los servicios de formación (75,56), el servicio de limpieza (75,00) y el servicio de suministros de agua, luz y frío (75,00) se llevan los resultados más positivos.

Los resultados de los servicios peor valorados son:

- Mayoristas:
  - Los aparcamientos (63,64).
  - El mantenimiento (64,89).
  - Los horarios (66,82).
- Agricultores:
  - El mantenimiento (58,95).
  - Las cafeterías (61,05)
  - Los aseos (62,00)
- Total Ponderado: El mantenimiento (63,11).

Los resultados de los servicios mejor valorados son:

- Mayoristas:
    - Limpieza (79,56)
    - Recogida selectiva (76,36)
    - Personal (76,19)
- Agricultores:
    - Formación (75,56)
    - Limpieza (75,00).
    - Suministros: Agua, luz y frío (75,00)
- Total Ponderado: Limpieza (78,19).

3.2. Gráficos y datos comparativos.

La siguiente tabla muestra la comparación de los resultados obtenidos en cuanto a satisfacción de los últimos cinco años:

3.2.1. Cuadro de satisfacción en los últimos cinco años.

Pregunta	Pregunta	satisfacción 2016	satisfacción 2017	satisfacción 2018	Satisfacción 2019	Satisfacción 2020
1	instalaciones	68,69	71,06	61,98	67,61	69,95
2	aparcamiento	64,87	70,23	53,51	63,88	66,15
3	aseos	71,49	70,53	62,81	70,27	67,13
4	cafeterías	72,89	71,70	67,67	69,12	67,47
5	limpieza	72,34	77,59	73,67	76,23	78,19
6	seguridad	72,61	75,19	74,98	75,56	72,30
7	mantenimiento	66,95	69,11	69,08	68,05	63,11
8	suministros	73,12	77,33	71,30	76,15	75,08
9	recogida selectiva	71,24	77,78	75,09	73,91	75,65
10	horarios	69,83	65,40	61,36	64,17	68,56
11	comunicación	68,66	69,91	66,51	69,90	71,42
12	formación	68,33	66,37	66,82	66,76	70,00
13	personal	75,45	79,45	72,80	74,82	77,63

Observamos que en líneas generales, los niveles de satisfacción han mejorado todos los campos con respecto a los niveles del año 2018 y 2019, destacando limpieza, comunicación y formación como los mejores con respecto al mejor año 2017. Debemos reseñar el leve descenso de los niveles de satisfacción tanto en las cafeterías como en el mantenimiento con respecto al año 2019.

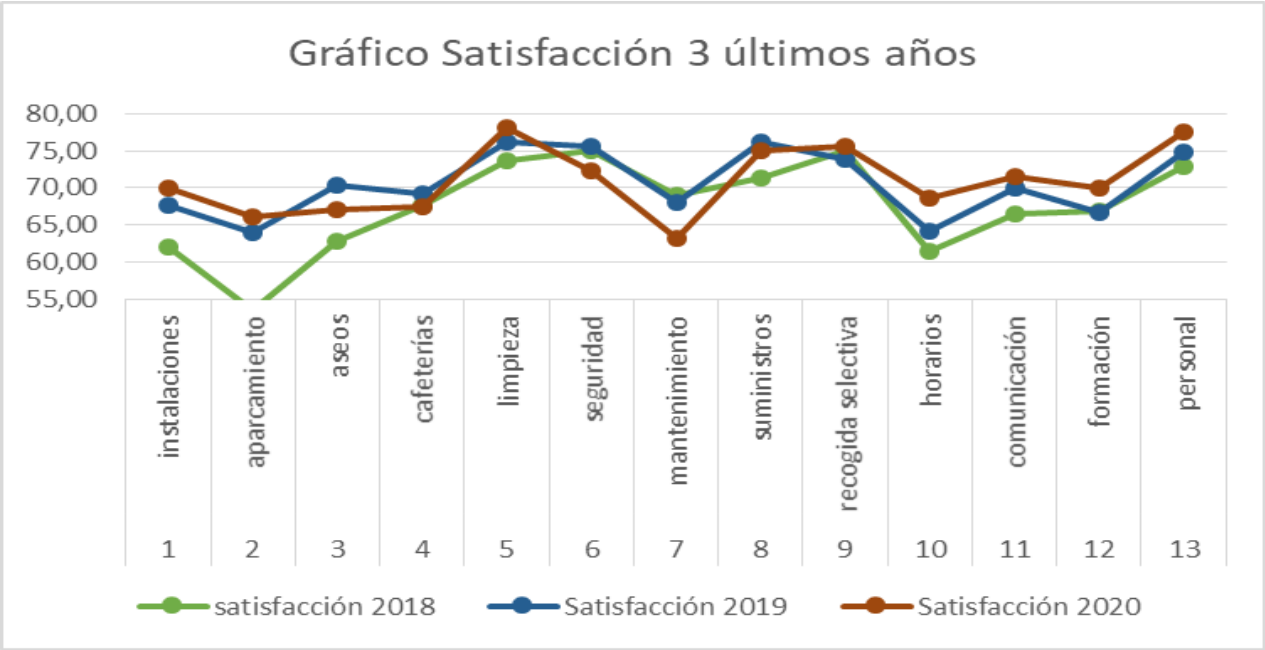
3.2.2. Cuadro de satisfacción en los últimos tres años.

Pregunta	Pregunta	satisfacción 2018	Satisfacción 2019	Satisfacción 2020
1	instalaciones	61,98	67,61	69,95
2	aparcamiento	53,51	63,88	66,15
3	aseos	62,81	70,27	67,13
4	cafeterías	67,67	69,12	67,47
5	limpieza	73,67	76,23	78,19
6	seguridad	74,98	75,56	72,30
7	mantenimiento	69,08	68,05	63,11
8	suministros	71,30	76,15	75,08
9	recogida selectiva	75,09	73,91	75,65
10	horarios	61,36	64,17	68,56
11	comunicación	66,51	69,90	71,42
12	formación	66,82	66,76	70,00
13	personal	72,80	74,82	77,63

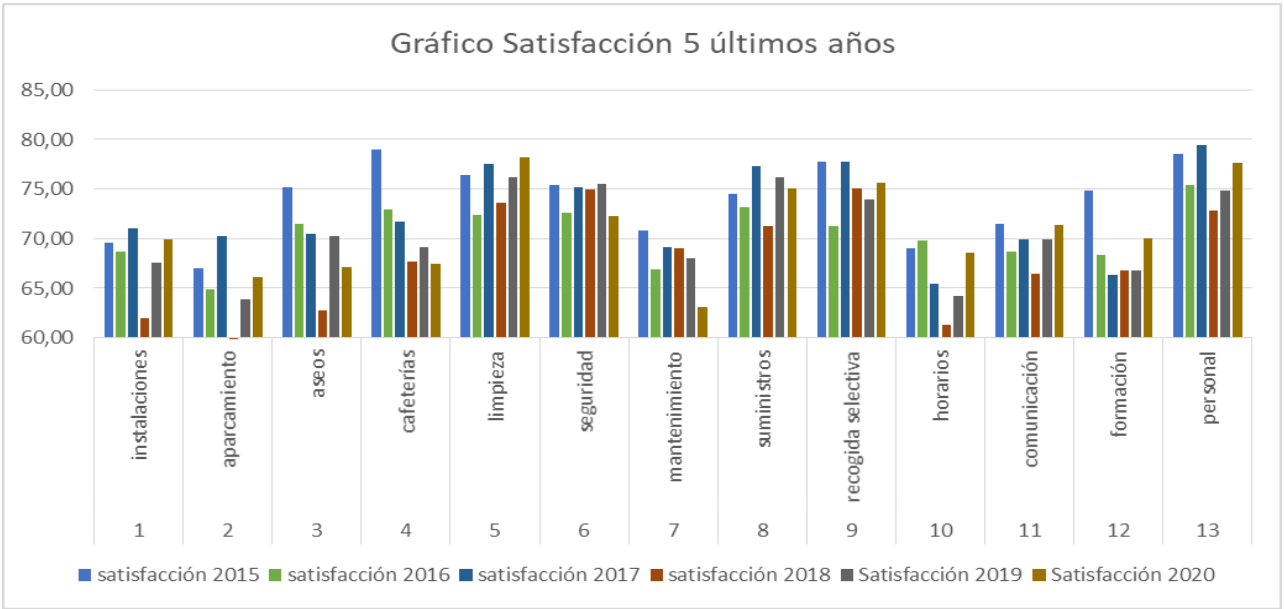
A continuación analizaremos la evolución de los últimos tres años en el grado de satisfacción de las diferentes áreas, siendo la satisfacción del servicio de limpieza, del personal de MERCATENERIFE y la comunicación los que han conseguido sus valores más alto este año 2020.

Por otro lado, cabe destacar que tanto la seguridad como el mantenimiento han tenido un ligero descenso este año 2020.

3.2.3. Gráfico de Satisfacción de las categorías de los últimos tres años.



3.2.4. Gráfico de Satisfacción de las categorías de los últimos cinco años.



3.2.5. Variación relativa a la satisfacción 2020/2019.

			Comparación año anterior			
2020	**Media Ponderada**	**Correlación**	**Mayoristas**	**Agricultores**	**Media Ponderada**	**Correlación**
1. En términos generales **instalaciones**	69,95	80,86	-5,00	-1,00	-1,46	22,74
2. Número y gestión de las plazas de **aparcamiento**	66,15	72,36	5,70	-10,00	3,26	14,24
3. Los **aseos**	67,13	42,31	0,89	-0,95	-2,80	-14,26
4. Las **cafeterías**	67,47	57,68	9,33	13,95	9,07	5,39
5. Servicio de **limpieza**	78,19	57,83	-7,56	-2,00	-3,93	12,14
6. Servicio de **seguridad**	72,30	66,63	-7,11	-14,05	-12,46	6,91
7. **Mantenimiento** de las instalaciones	63,11	64,23	10,22	16,05	7,02	0,76
8. **Suministro** de agua, luz y frío	75,08	72,47	1,25	-1,00	-0,50	25,36
9. Sistema de **recogida selectiva**	75,65	55,23	-9,55	-1,37	-5,34	-1,65
10. Los **horarios**	68,56	79,98	3,18	2,11	7,25	21,64
11. Sistema de **comunicación**	71,42	86,96	-2,38	0,82	0,10	33,96
12. Servicio de **formación**	70,00	74,95	8,57	5,44	10,88	13,47
13. **Personal** de MERCATENERIFE	77,63	52,21	-8,57	-7,00	-5,29	-8,60
14. Generales, nivel de **satisfacción**	69,53					

Cabe destacar la mejora en satisfacción en el servicio de limpieza, personal de MERCATENERIFE, suministros y recogida selectiva, pero el descenso en mantenimiento y aparcamientos.

Por otro lado, hay una mejora considerable en la importancia que les han dado a la comunicación, las instalaciones y los horarios

en los totales con respecto al año anterior (2019), se aprecia una bajada del nivel de satisfacción en casi todos los aspectos encuestados siendo relevantes en la seguridad (-12,46), la recogida selectiva (-5,34) y personal de MERCATENERIFE (-5,29)

Por otra parte, hay una mejoría en el servicio de formación (10,88) y de horarios (7,25) con respecto al año 2019.

A continuación mostramos los cuadros con la comparación de los resultados obtenidos en los últimos cinco años relativos a la importancia de las preguntas.

3.2.6. Cuadro de Importancia de las categorías en los últimos cinco años.

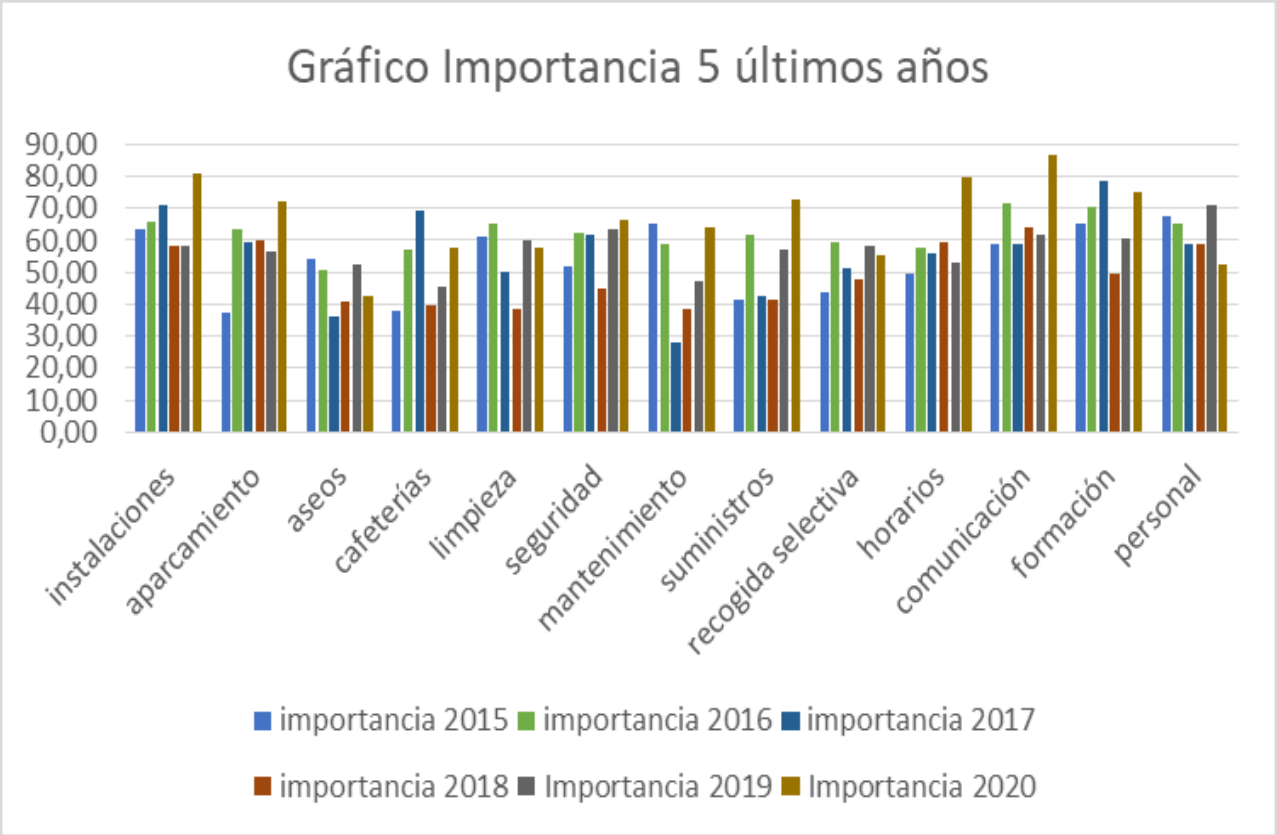
Pregunta	importancia 2015	importancia 2016	importancia 2017	importancia 2018	Importancia 2019	Importancia 2020
instalaciones	63,37	66,06	71,20	58,36	58,12	80,86
aparcamiento	37,31	63,21	59,31	59,77	56,57	72,36
aseos	54,27	50,81	36,08	41,01	52,29	42,31
cafeterías	38,18	57,08	69,34	39,69	45,70	57,68
limpieza	61,40	65,33	49,89	38,80	59,72	57,83
seguridad	51,82	62,48	61,78	44,84	63,48	66,63
mantenimiento	65,18	58,89	28,09	38,45	47,11	64,23
suministros	41,35	61,89	42,43	41,50	56,88	72,47
recogida selectiva	43,90	59,59	51,07	47,53	58,34	55,23
horarios	49,56	57,73	55,92	59,34	53,00	79,98
comunicación	59,05	71,38	59,12	63,90	61,48	86,96
formación	65,21	70,45	78,31	49,72	60,81	74,95
personal	67,78	65,08	58,60	58,61	70,88	52,21

Del presente cuadro se puede desprender que en este año 2020 ha tenido más importancia la comunicación, instalaciones y los horarios con respecto a los años anteriores; sin embargo, las menos consideradas importantes han sido los aseos y el personal de MERCATENERIFE.

3.2.7. Cuadro de Importancia de las categorías en los últimos tres años.

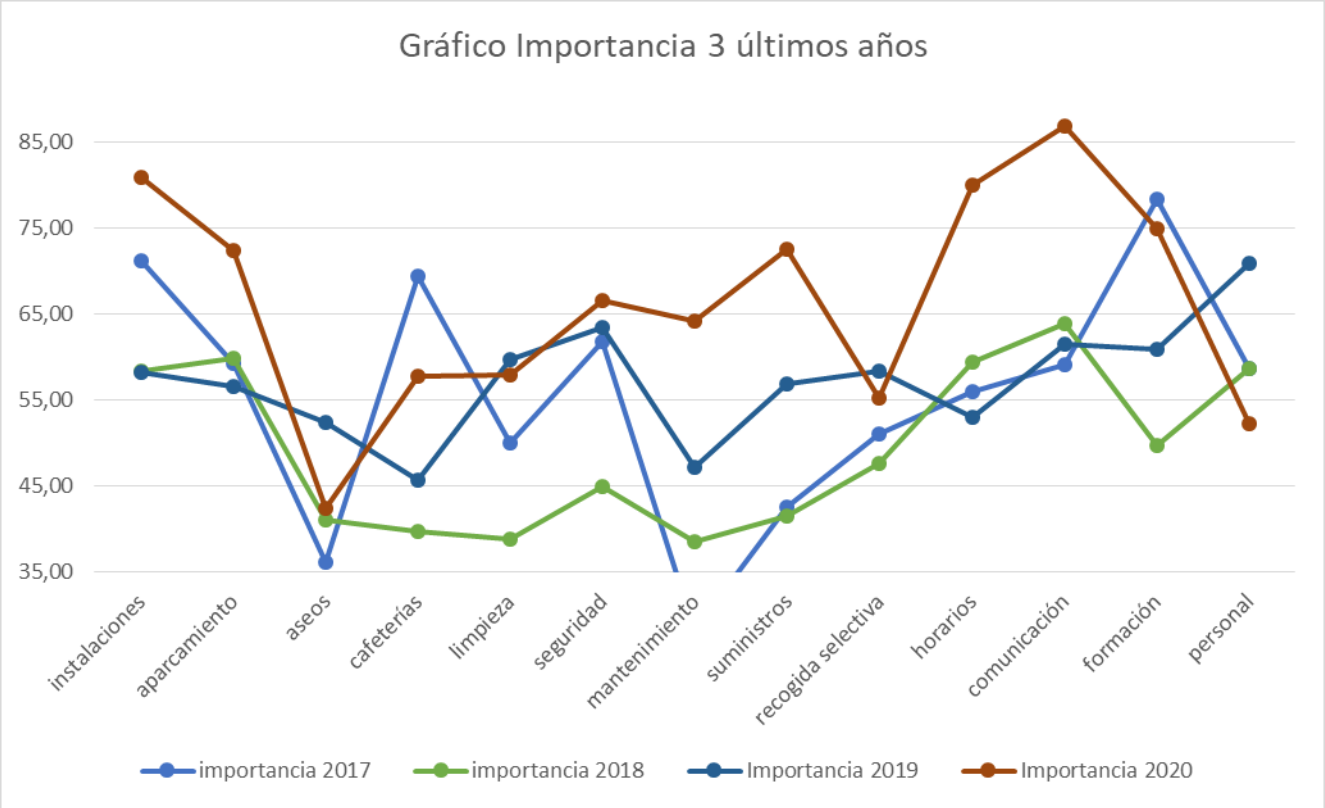
Pregunta	importancia 2018	Importancia 2019	Importancia 2020
instalaciones	58,36	58,12	80,86
aparcamiento	59,77	56,57	72,36
aseos	41,01	52,29	42,31
cafeterías	39,69	45,70	57,68
limpieza	38,80	59,72	57,83
seguridad	44,84	63,48	66,63
mantenimiento	38,45	47,11	64,23
suministros	41,50	56,88	72,47
recogida selectiva	47,53	58,34	55,23
horarios	59,34	53,00	79,98
comunicación	63,90	61,48	86,96
formación	49,72	60,81	74,95
personal	58,61	70,88	52,21

3.2.8. Gráfico de Importancia de las categorías en los últimos cinco años.



En este gráfico podemos observar como la categoría de comunicación, instalaciones, horarios y suministros, siguen teniendo una gran importancia para los encuestados. Por el lado negativo, tenemos a la categoría de aseos como la menos importante para los encuestados.

3.2.9. Gráfico de Importancia de las categorías en los últimos tres años.



COMENTARIO GENERAL
LIMPIEZA Y CAMBIO DE ACEITE DE VEHÍCULOS.
1º Horario ajustado a la realidad de estos tiempos, como operativa las 24 horas, como horario de ventas y que los puestos puedan estar abiertos solo de 16:00 a 20:00. 2º Los espacios comunes de muelles mayor control de los vehículos que permanecen meses aparcados y no se mueven. 3º Mejor señalización de aparcamientos para visitas. 4º Orden en algunas zonas con vehículos que están para el desguace. 5º Fuera de horas de mercado, actividades que se desarrollan que no son apropiadas para un mercado, como el cambio de aceite o lavado de coches particulares, ya no digamos si se ponen hasta pintarlo.
Cajero operativo.
No es por la limpieza, es porque debería ser más veces ya que la gente es muy sucia y hay veces que no se puede pasar.

Horario=> Debería haber tanto horario de apertura como horario de cierre para todos los operadores de MERCATENERIFE
Los trabajadores de los puestos no ocupar zonas a la carga y descarga.
Zonas de asueto con bancos para sentarme
Deben cambiar el horario.
Mejorar las instalaciones que para eso hay alguien, que en el último año no se arregla ni goteras ni muelles, ni asfalto, pero si lo cobran. Una gerencia que se comunique y escuche. Unos alquileres realistas que se adapten a la situación actual. Recuperar clientes y abrir al público en horario real (da pena venir a las 10:00 y ver que el mercado está vacío). Y su horario de venta es hasta las 14:00. Entendemos que la muchacha de la limpieza tenga su derecho mientras limpia el baño masculino, pero si sus sustitutas en el tiempo que está de vacaciones mejoran su trabajo en menos tiempo. Los alquileres altos y la reducción del horario de venta crea unos precios más altos y menos posibilidades de atraer a clientes, y si además vienes a las 10 de la mañana y esta el mercado vacío no es nada atractivo. Cualquier cash ahora mismo es más atractivo que el MERCATENERIFE.
Cambio de horario como prioridad.
Más aparcamientos.
La única observación por nuestra parte es mejorar el asfaltado.
Apertura por la tarde
Banco
Cambiar el jabonero del baño de señoras, porque no sale jabón.
INSTALACIONES: Aparcamientos y aseos. APARCAMIENTOS: alumbrado de zona de estacionamiento, zonas de estacionamiento separadas de furgones y de coches, ya que los rozan todos. ASEOS: No fumar. CAFETERÍAS: Poca variedad, precio s elevados.

INSTALACIONES: faltan papeleras. APARCAMIENTO: correcta señalización de la zona de carga. ASEOS: sistema de recogida del inodoro en un solo punto central es desagradable. CAFETERIAS: puede mejorar la variedad y calidad de productos ofertados. LIMPIEZA: Buen servicio con atención continua. SEGURIDAD: las cámaras de seguridad no siempre dan una información precisa. INSTALACIONES: es un mercado cómodo, amplio, limpio y bien mantenido en líneas generales con mejoras constantes. COMUNICACIÓN: la comunicación por email funciona y la megafonía también. FORMACIÓN: no sé nada de los servicios de formación. PERSONAL: Jamás he tenido ningún problema con los empleados de MERCATENERIFE o de limpieza, mantenimiento o jardinería. Más bien al contrario.

En cuanto a los comentarios que permitía cada pregunta en **mayoristas** fueron los siguientes:

Los comentarios que más se repiten son los relativos a las cafeterías, a la limpieza y a las instalaciones. Y proponen algunas mejoras tales como el cambio de horario y mejora en los aparcamientos

En cuanto a los comentarios que permitía cada pregunta en **agricultores** fueron los siguientes:

COMENTARIO GENERAL
LIMPIEZA: La hora de la limpieza (antes) ASEOS: Mejorar el papel higiénico.
HORARIOS: Poder entrar al puesto de agricultores a cualquier hora.
INSTALACIONES: Asfaltado mantenimiento. APARCAMIENTO: muy poco. ASEOS: Muy estropeados. CAFETERÍAS: Sin renovar. MANTENIMIENTO: Cero mantenimiento. RECOGIDA SELECTIVA: Poco Contenedores. HORARIOS: Horario Horrible. NIVEL DE SATISFACCIÓN: Cero satisfacción.
CAFETERÍAS: Deberían de cambiar al dueño y que lo coja otra persona.

Entre los agricultores también persiste el tema del servicio de limpieza, de mejora en las instalaciones y aparcamientos, además de que persisten las reclamaciones por la cafetería de la nave 2.

Finalmente, las respuestas a la pregunta nº 15 que trata sobre los servicios o instalaciones que harían falta, fueron las siguientes:

15.- ¿QUE SERVICIOS O INSTALACIONES CREE USTED QUE HARIAN FALTA?

Instalaciones, Aparcamientos, Horarios, Comunicación: Creo que se debería ver opinión de Clientes y Mayoristas. ASEOS: Creo que los grifos deberían ser con sensores y el papel de manos por pliegos para evitar que se toque papel mojado del anterior usuario. Hace años despedí a un empleado por verlo salir del váter sin lavarse las manos, sin embargo eso he seguido viéndolo en repetidas ocasiones por usuarios de estos servicios. MANTENIMIENTO: Creo que se debería mejorar el pavimento de muelles y rampas y hacer rampas de carga para clientes delante de cada empresa. FORMACIÓN: No tengo claro cómo, pero se debería mejorar la formación en todas las empresas.
SUMINISTROS: ¿De qué frío dispone el mercado? Y, ¿qué luz, las farolas? Por qué el servicio de corriente es de cada operador si se refieren a eso. FORMACIÓN: La desconozco. PERSONAL: Esto se debería matizar.
Más control de plagas.
Gestión de currículum, base de datos para uso de todos
INSTALACIONES: Goteras, naves, muelles de carga, asfalto carreteras. APARCAMIENTO: Ahora no hay clientes y sobra espacio. ASEOS: limpieza muy básica y la gente mea en el muro porque tarda mucho. CAFETERÍAS. Una muy cara y otra muy pequeña. LIMPIEZA: en un mercado de alimentación está mal visto que meen en los muros. MANTENIMIENTO: Goteras naves, agujeros en los muelles de carga, asfalto de pena. HORARIOS: el horario no es real, de 4 a 14:00 y a las 9:00 todos fuera? COMUNICACIÓN: nadie escucha ni había con los que pagamos y cada día peor. PERSONAL: No hay gerencia y los que están pasan su mayor parte de la jornada escondidos. No se adaptan a la situación.
Adecuar el horario a trabajar de mañana.
Bancos y librería.
Buen mercado por sus mejoras continuas aunque a veces sean modestas mejoras.

Las propuestas son escasas, se repite un año más la de una sucursal bancaria, limpieza y cambio de aceite para los vehículos y este año una librería, cuestión que nos ha parecido curiosa.

Por otro lado, las peticiones de mejoras más recurrentes son mayor control de vehículos, ya que algunos permanecen aparcados meses, solicitan una gerencia más comunicativa y que escuche sus demandas como la de reducción de alquileres y de ampliación de horario de venta. También nos solicitan determinar zonas de aparcamientos separando los coches de los furgones para evitar los roces y desperfectos entre ellos; además de más papeleras en las zonas comunes. Otra solicitud recurrente es la mejora de las cafeterías con más variedad de productos, de menús, de atención y de limpieza. La creación de una base de datos de currículums de personas del sector, para que los clientes puedan buscar perfiles específicos ahí.

4. ANEXOS

a. Formulario

b. Relación de mayoristas

c. Relación de agricultores

d. Resultados de las encuestas realizadas a los mayoristas

e. Resultados de las encuestas realizadas a los agricultores

f. Resumen de resultados

g. Correlación de resultado

h. Comparación resultados con años anteriores

i. Gráficos con comparación de resultados con años anteriores

j. Formularios encuesta mayoristas

k. Formularios encuesta agricultores

ANEXO

FORMULARIOS

ANEXO.

a. Formulario

Estimado Cliente, en MERCATENERIFE estamos trabajando en mejorar la Calidad del servicio a nuestros clientes, por ello nos gustaría conocer el grado de satisfacción de los servicios que actualmente está recibiendo de nuestra parte.

Les agradecemos su atención al dedicarnos unos minutos de su tiempo. **MUCHAS GRACIAS**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Medio satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	En caso negativo: ¿qué se debe mejorar?
1. EN TERMINOS GENERALES:¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LAS INSTALACIONES?						
2.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL NÚMERO Y GESTION DE LAS PLAZAS DE APARCAMIENTO EN MERCATENERIFE?						
3.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LOS ASEOS?						
4.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL ESTADO DE LAS CAFETERIAS?						
5.: ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SERVICIO DE LIMPIEZA?						
6.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO SERVICO DE SEGURIDAD?						
7 – ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES?						
8- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SUMINISTRO DE AGUA, LUZ Y FRIO?						
9.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SISTEMA DE RECOGIDA SELECTIVA?						
10.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO A LOS HORARIOS?						
11.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SISTEMA DE COMUNICACIÓN?						
12.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL SERVICIO DE FORMACION?						
13.- ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCION RESPECTO AL PERSONAL DE MERCATENERIFE?						
14.- EN TERMINOS GENERALES, ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON MERCATENERIFE?						
15.- ¿QUE SERVICIOS O INSTALACIONES CREE USTED QUE HARIAN FALTA?						

ANEXO

RELACIÓN DE MAYORISTAS

b. Relación de mayoristas

AGRO ARCHIPIÉLAGO, S.L.
AJOS Y CEBOLLAS PACO, S.L.
ANDRES ALEXIS CONCEPCION PLASENCIA
ARDAMA FRUITS,S.L.
ASC. BANCO ALIMENTOS DE TFE (BANCOTEIDE)
ATLANTIC LINESTAR,S.L.
C.B.SIRERALORENZO
CAIXABANK,S.A.
CALIDOSAFRUT, S.L.
CANARIANGUS, SLU
CARTONAJES UNIÓN, S.L.U.13923504
CASA RICARDO, S.A.
CDAD BIENES FRUTAS GORRIN
COMERCIAL FRUTARIA DE CANARIAS, S.L.
COMERCIAL GORRIN CANARIAS, S.L.
COMERCIAL JESUMAN, S.A.
CONCEPTO DULCE D'GAMONAL, S.L.
COPACAN CANARIAS, S.L.
CUSTOMS CANARY OVERNIGHT, S.L.
CHACÓN E HIJO MAYORISTA, S.L.U.
DAVID ALVARADO LORENZO
DEBIN WEI
DISTRIBUCIONES FRIONORTE, S.L.
FEDOLA, S.L.V
FERTILIZANTES ARCHIPIELAGO,S.L.
FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ OLIVA
FRUMALER C.B.
FRUPLATASUR,S.L.U.
FRUTAS CRUZ SANTA, S.A.

FRUTAS CHAMPI, S.L.
FRUTAS EDUARDO DIAZ RODRIGUEZ, S.L.
FRUTAS LA GUAGUA, S.L.
FRUTAS TABARES,S.L.
FRUTAS TADEO, S.A.
FRUTAS TAIVAN, S.L.
FRUTAS TROPICALES Y HORTALIZAS DE CANARIAS SLU
FRUTAS VICENTE BETANCORT,S.L.
FRUTAS Y VERDURAS FRAN,S.L.
FRUTAS Y VERDURAS GABRIEL,S.L.
FRUTAS Y VERDURAS PGP 2014, S.L.
FRUTERIA LAS CHAFIRAS,S.L.
FRUTOS SECOS CASA LOLA, S.L.
FRUVESUR TENERIFE,S.L.
GAMBIN CANARIAS, S.L.
GRUPO FRUCA SAT Nº432/05
GUADALUPE VANESA HERRERA RODRIGUEZ
HERMANOS FERNANDEZ LOPEZ,S.A.
JADIFE,S.L.
JAVIER DOMINGUEZ PIMENTEL
JOSE ANTONIO DÍAZ DORTA
JOSE LUIS GONZALEZ AFONSO
JOSE PEDRO MENDEZ VERDE
JUAN AMADOR RIVERO
JUSTO LEOPOLDO DIAZ MARRERO
LA GAVIOTA ALIMENTACIÓN, S.L.
LEONARDO JOSÉ GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
LOCAL TRANS, S.L.
Mª ROSARIO TORREJON PESTANO
MENDOZA Y PADRON, S.L.

MERCABAR ENTE S PERS JURIDICA	
MERCAFRUVE,S.L.U.	
NEXUM INFORMATICA,S.C.B.	
ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES	
PALVIDAQUES, S.L	
PEDRO ENRIQUE MORALES DE LOS RIOS MARTINEZ	
PEÑA RAMIREZ,S.L	
PEREZ BRITO ALIMENTACION,S.L.	
PESCADOS GARCIA & BETANCOR, S.L.U.	
QUESOS FRESCOS LOMO GALLEGO,S.L.U.	
RAYCO TOLEDO SOCAS	
REFYOBI LA PALMA, S.L.	
RIOEUROFRUTAS 2017,S.L.	
SARA BARRERA NÚÑEZ	
SDAD. COOP. DEL CAMPO FRONTERA	
SEBASTIAN PEREZ ORAMAS	
SERVICIOS DE TRANSPORTES FRAN H SAAVEDRA, S.L.U.	
SHOPTRAF,S.L.	
SOCIEDAD DE PRODUCCIÓN AGRARIA CAMPOVERDE, S.L.	
TAYRO GESTION AGRICOLA,S.L.	
TENEAGRA MINOR,S.L.	
TOMAS IGNACIO PIÑERO PADILLA	
TRANSITOS RODRIGUEZ DIAZ,S.L.	
TRANSPORTES GILPAIS, S.L.	
VERDISOL C.D.V., S.L.	
VICTOR GONZALEZ AFONSO	
VIVERCACTUS GÜIMAR, S.L.	
Total Mayoristas activos:	**86**

ANEXO

RELACIÓN DE AGRICULTORES

c. Relación de agricultores

Nº	NOMBRE
1	MARIA REMEDIOS ROSQUETE GONZALEZ
2	JOSE MANUEL MARTIN MARRERO
3	GUZMAN RUIZ, VICENTE
4	C.B. LA HUERTA III
5	ORAMAS ORAMAS, NESTOR J.
6	JOSE ANTONIO GONZALEZ ACOSTA
7	PILAR DÍAZ ROMÁN
8	GERD SCHLICHT
9	LADY DEL ROCIO CARVAJAL ROBLES
10	CABRERA FARRAIS, BALBINO
11	MARIA DOLORES GONZALEZ DIAZ
12	GONZALEZ GOMEZ,MANUEL
13	CELESTINO DIAZ TEJERA
14	Mª ROSARIO TORREJON PESTANO
15	CRUZ CANONICO,JESUS M
16	REGALADO MARTÍN, Mª DEL CARMEN
17	MENDEZ TOLEDO, JESUS MANUEL
18	MARTIN PEÑA,JUAN MANUEL
19	LORENZO ALONSO, JUAN
20	GONZALEZ DIAZ, DAVID
21	PACHECO MESA, JUAN
22	FRUTAS Y VERDURAS HERMOLA SL
23	JUAN MARTIN GARCIA LUIS
24	CANDELARIA GORETTI SOSA RODRIGUEZ
25	RUYMAN BETANCORT JORGE
26	RODRIGUEZ GONZALEZ, Mª BEGOÑA
27	DIEGO TEJERA ALONSO

28	GORRIN PESCOSO,ANTONIO JOSE
29	DIAZ RODRIGUEZ, ALVARO LUPIANO
30	JULIÁN GARCIA CABRERA
31	HERNANDEZ RODRIGUEZ, JOSE ANTONIO
32	MORALES RODRIGUEZ, JUAN MANUEL
33	ALEXANDER LOPEZ GONZALEZ
34	MARIA CANDELARIA ROSQUETE GONZALEZ
35	TOLEDO RODRIGUEZ,CARMEN MANUELA
36	RODRIGUEZ GARCIA, ANTONIO MANUEL
37	BARBUZANO GALVAN,JULIA
38	EMILIO DÍAZ GOMEZ
39	MARIA ELIA GONZALEZ JORGE
40	BERNARDO ESTUPIÑAN HERNANDEZ
41	LA LIMERA,S.L.
42	HORTALIZAS EL SALITRERO,S.L.
43	FINCA TAGORO JFMC CANARIAS S.L.
44	CASIMIRO GONZALEZ, ROMAN
45	ACOSTA MARTÍN, WILLY JESUS
46	RIHORTALI.S.L.
47	HERNANDEZ AMADOR, GERARDO
48	ALONSO GONZALEZ, VALENTIN
49	JUMIDE S.L.
50	GOMEZ TRUJILLO,MIGUEL
51	C.B. ANTONIO Y CARMITA
52	CB.HERNANDEZ PIMENTEL
53	OLIMPIA PESTANO DÍAZ
54	BERROS DEL CAMPO, S.L.
55	NORBERTO MAXIMILIANO GONZÁLEZ JIMENEZ
56	FRUTAS Y VERDURAS RAMIROS´S.S.L.L
57	FRUTAS DIAZS CANARIAS, S.L.

58	VICTOR GONZALEZ AFONSO
59	C.B.FRUTAS Y VERDURAS EL HUECO
60	TINERFE YANES DEL CASTILLO
61	FRUTAS Y VERDURAS AFONSO LEON,S.L.
62	LOPEZ DIAZ, MARIA FERNANDA
63	HERNANDEZ MOLINA, GERMAN
64	CORDOBA GONZALEZ, CARMEN AMPARO
65	BENIGNO DIAZ GONZALEZ
66	GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, GUILLERMO
67	GONZALEZ GONZALEZ, VICENTE
68	MARIA GORETTI GORRIN RIVERO
69	JORGE DIAZ Mº CANDELARIA
70	ANA MARIA SOSA RODRIGUEZ
71	GONZALEZ CASTILLO, RICARDO
72	MERCEDES GONZALEZ CASTRO
73	MARTIN ALONSO,JOSE LUIS
74	AFONSO RODRIGUEZ,FRANCISCO S.
75	PESTANO DE LA ROSA, Mª MONTSERRAT
76	KATIUSKA GONZALEZ GONZALEZ
77	CARBALLO DELGADO, MARIA ISABEL
78	HERRERA RODRIGUEZ, CLETO JESUS
79	FINCA ALCARABANES 2018 S.L.
80	SDAD. COOP. AGRICOLA LAS MEDIANIAS
81	BACALLADO MARTIN, EUFRASIO
82	GONZALEZ RIVERO JOSE ELFIDIO
83	JUAN JOSUE ARENCIBIA MENDOZA
84	JUAN JOSE PADILLA FUMERO
85	GERMAN DELGADO RODRIGUEZ
86	ALONSO GONZALEZ, GONZALO RAMON
87	GONZALEZ RODRIGUEZ, PRUDENCIO

ANEXO

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS MAYORISTAS

ANEXO

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS AGRICULTORES

ANEXO

RESUMEN DE RESULTADOS

ANEXO

CORRELACIÓN DE RESULTADOS

ANEXO

COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON AÑOS ANTERIORES

ANEXO

FORMULARIOS

ENCUESTAS

MAYORISTAS

ANEXO

FORMULARIOS

ENCUESTAS

AGRICULTORES