## ENCUESTA SATISFACCIÓN 2021

### ELENA DEL REAL PLASENCIA

### Santa Cruz de Tenerife, a 31 de marzo de 2022

**ÍNDICE**

[**1. Introducción. 3**](#_Toc414260091)

[**2. Método. 3**](#_Toc414260092)

[**2.1. Preguntas realizadas. 3**](#_Toc414260093)

[**2.2. Muestra. 4**](#_Toc414260094)

[**2.3. Procedimiento. 4**](#_Toc414260095)

[**3. Análisis de resultados. 4**](#_Toc414260096)

[**3.1. Resultados encuesta año 2021 4**](#_Toc414260097)

[**3.2. Gráficos y datos comparativos. 6**](#_Toc414260099)

[**4. ANEXOS 14**](#_Toc414260112)

# 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.

# 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.

## 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? |

## Muestra.

La encuesta se realizó a una muestra aleatoria de 44 mayoristas, que de un total de 92 que supone aproximadamente un 47,82%, y a una muestra aleatoria de 22 agricultores que de un total de 87 agricultores supone aproximadamente un 26,44%.

## 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.

# Análisis de resultados.

## Resultados encuesta año 2021.



La respuesta en la pregunta 14 sobre el nivel general de satisfacción para el total de los operadores es de 70,55.

Los resultados más positivos en el caso de los mayoristas se obtuvieron en los servicios de recogida selectiva (81,86) los suministros de agua, luz y frío (80,00) y el personal de MERCATENERIFE (83,33). En el caso de los agricultores son los servicios de limpieza (80,91), el personal de MERCATENERIFE (78,26) y tanto el servicio de suministros de agua, luz y frío como el de recogida selectiva de residuos (76,52) se llevan los resultados más positivos.

Los resultados de los servicios peor valorados son:

* Mayoristas:
  + - Los aparcamientos (62,73).
    - Formación (66,29).
    - Los horarios (66,36).
* Agricultores:
  + - Las instalaciones (52,17).
    - Formación (56,52)
    - Mantenimiento (58,26)
* Total Ponderado: Las instalaciones (63,12).

Los resultados de los servicios mejor valorados son:

* Mayoristas:
  + - Personal (83,33)
    - Recogida selectiva (81,86)
    - Suministros agua, luz y frío (80,00)
* Agricultores:
  + - Limpieza (80,91).
    - Personal (78,26)
    - Suministros: Agua, luz y frío y recogida selectiva de residuos (76,52)
* Total Ponderado: Personal de Mercatenerife (81,81).

## Gráficos y datos comparativos.

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

### Cuadro de satisfacción en los últimos cinco años.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Pregunta** | **satisfacción 2017** | **satisfacción 2018** | **Satisfacción 2019** | **Satisfacción 2020** | **Satisfacción 2021** |
| 1 | instalaciones | 71,06 | 61,98 | 67,61 | 69,95 | 63,12 |
| 2 | aparcamiento | 70,23 | 53,51 | 63,88 | 66,15 | 65,82 |
| 3 | aseos | 70,53 | 62,81 | 70,27 | 67,13 | 66,90 |
| 4 | cafeterías | 71,70 | 67,67 | 69,12 | 67,47 | 66,45 |
| 5 | limpieza | 77,59 | 73,67 | 76,23 | 78,19 | 78,36 |
| 6 | seguridad | 75,19 | 74,98 | 75,56 | 72,30 | 73,08 |
| 7 | mantenimiento | 69,11 | 69,08 | 68,05 | 63,11 | 65,01 |
| 8 | suministros | 77,33 | 71,30 | 76,15 | 75,08 | 78,96 |
| 9 | recogida selectiva | 77,78 | 75,09 | 73,91 | 75,65 | 80,26 |
| 10 | horarios | 65,40 | 61,36 | 64,17 | 68,56 | 66,02 |
| 11 | comunicación | 69,91 | 66,51 | 69,90 | 71,42 | 70,33 |
| 12 | formación | 66,37 | 66,82 | 66,76 | 70,00 | 63,36 |
| 13 | personal | 79,45 | 72,80 | 74,82 | 77,63 | 81,81 |

Observamos que en líneas generales, los niveles de satisfacción han mejorado solamente en el Personal de Mercatenerife y recogida selectiva de residuos; manteniéndose en los servicios de limpieza. Debemos reseñar el descenso de los niveles de satisfacción en el resto de categorías en comparación al año 2020.

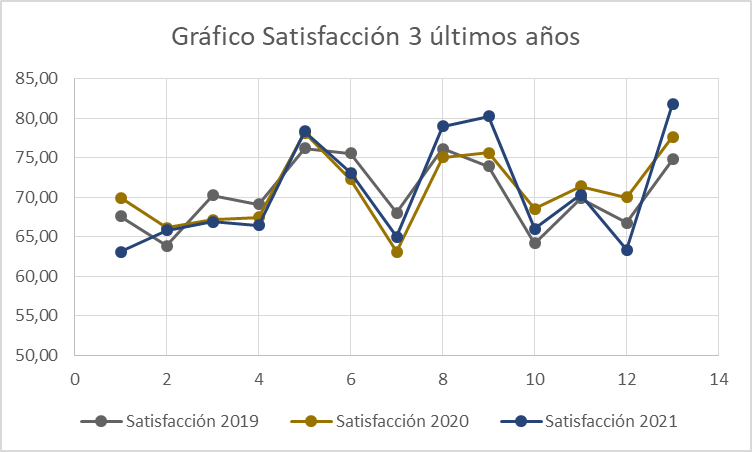
### Cuadro de satisfacción en los últimos tres años.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Pregunta** | **Satisfacción 2019** | **Satisfacción 2020** | **Satisfacción 2021** |
| 1 | instalaciones | 67,61 | 69,95 | 63,12 |
| 2 | aparcamiento | 63,88 | 66,15 | 65,82 |
| 3 | aseos | 70,27 | 67,13 | 66,90 |
| 4 | cafeterías | 69,12 | 67,47 | 66,45 |
| 5 | limpieza | 76,23 | 78,19 | 78,36 |
| 6 | seguridad | 75,56 | 72,30 | 73,08 |
| 7 | mantenimiento | 68,05 | 63,11 | 65,01 |
| 8 | suministros | 76,15 | 75,08 | 78,96 |
| 9 | recogida selectiva | 73,91 | 75,65 | 80,26 |
| 10 | horarios | 64,17 | 68,56 | 66,02 |
| 11 | comunicación | 69,90 | 71,42 | 70,33 |
| 12 | formación | 66,76 | 70,00 | 63,36 |
| 13 | personal | 74,82 | 77,63 | 81,81 |

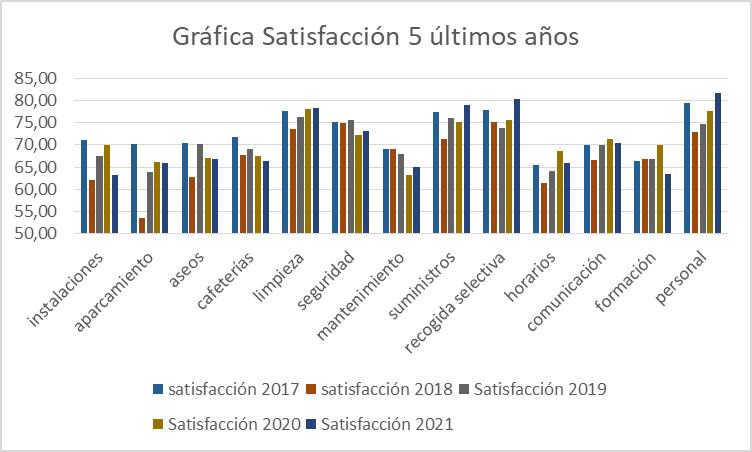
A continuación analizaremos la evolución, de los últimos tres años, en el grado de satisfacción de las diferentes áreas, siendo la satisfacción del Personal de Mercatenerife y recogida selectiva de residuos los que han conseguido sus valores más altos este año 2021.

Debemos reseñar el descenso de los niveles de satisfacción desde instalaciones, aparcamiento, horarios y formación con respecto al año 2020.

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



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



### Variación relativa a la satisfacción 2021/2020.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021** | **Media Ponderada** | **Correlación** | **Mayoristas** | **Agricultores** | **Media Ponderada** | **Correlación** |
| 1. En términos generales **instalaciones** | 63,12 | 36,92 | -0,83 | -20,83 | -6,83 | -43,94 |
| 2. Número y gestión de las plazas de **aparcamiento** | 65,82 | 33,29 | -0,91 | 1,04 | -0,32 | -39,07 |
| 3. Los **aseos** | 66,90 | 36,46 | -1,71 | 3,22 | -0,23 | -5,85 |
| 4. Las **cafeterías** | 66,45 | 43,30 | -1,39 | -0,18 | -1,02 | -14,38 |
| 5. Servicio de **limpieza** | 78,36 | 11,09 | -2,28 | 5,91 | 0,17 | -46,75 |
| 6. Servicio de **seguridad** | 73,08 | 39,06 | 0,73 | 0,91 | 0,78 | -27,57 |
| 7. **Mantenimiento** de las instalaciones | 65,01 | 46,77 | 3,02 | -0,69 | 1,91 | -17,46 |
| 8. **Suministro** de agua, luz y frío | 78,96 | 19,98 | 4,89 | 1,52 | 3,88 | -52,49 |
| 9. Sistema de **recogida** **selectiva** | 80,26 | 37,63 | 5,50 | 2,52 | 4,60 | -17,60 |
| 10. Los **horarios** | 66,02 | 36,34 | -0,45 | -7,41 | -2,54 | -43,63 |
| 11. Sistema de **comunicación** | 70,33 | 57,61 | 3,64 | -12,13 | -1,09 | -29,35 |
| 12. Servicio de **formación** | 63,36 | 40,83 | -1,33 | -19,03 | -6,64 | -34,13 |
| 13. **Personal** de MERCATENERIFE | 81,81 | 51,35 | 7,14 | -2,74 | 4,18 | -0,86 |
| 14. Generales, nivel de **satisfacción** | 70,55 |  |  | | | |

Cabe destacar la mejora en satisfacción en el personal de Mercatenerife, recogida selectiva, y servicios de suministros pero un gran descenso en las instalaciones y los servicios de formación, de los que no disponemos.

Por otro lado, hay una mejora considerable en la importancia que les han dado a los servicios de mantenimiento, a los aseos y al personal de Mercatenerife en los totales con respecto al año anterior (2020), se aprecia una bajada del nivel de satisfacción en casi todos los aspectos encuestados siendo relevantes en los suministros de agua, luz y frío (-52,49), las instalaciones (-43,94) y los servicios de limpieza (-46,75).

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **importancia 2017** | **importancia 2018** | **Importancia 2019** | **Importancia 2020** | **Importancia 2021** |
| instalaciones | 71,20 | 58,36 | 58,12 | 80,86 | 36,92 |
| aparcamiento | 59,31 | 59,77 | 56,57 | 72,36 | 33,29 |
| aseos | 36,08 | 41,01 | 52,29 | 42,31 | 36,46 |
| cafeterías | 69,34 | 39,69 | 45,70 | 57,68 | 43,30 |
| limpieza | 49,89 | 38,80 | 59,72 | 57,83 | 11,09 |
| seguridad | 61,78 | 44,84 | 63,48 | 66,63 | 39,06 |
| mantenimiento | 28,09 | 38,45 | 47,11 | 64,23 | 46,77 |
| suministros | 42,43 | 41,50 | 56,88 | 72,47 | 19,98 |
| recogida selectiva | 51,07 | 47,53 | 58,34 | 55,23 | 37,63 |
| horarios | 55,92 | 59,34 | 53,00 | 79,98 | 36,34 |
| comunicación | 59,12 | 63,90 | 61,48 | 86,96 | 57,61 |
| formación | 78,31 | 49,72 | 60,81 | 74,95 | 40,83 |
| personal | 58,60 | 58,61 | 70,88 | 52,21 | 51,35 |

Del presente cuadro se puede desprender que en este año 2021 ha tenido más importancia la comunicación y el personal de Mercatenerife, con respecto a los años anteriores; sin embargo, las menos consideradas importantes han sido los servicios de limpieza y los suministros.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Importancia 2019** | **Importancia 2020** | **Importancia 2021** |
| instalaciones | 58,12 | 80,86 | 36,92 |
| aparcamiento | 56,57 | 72,36 | 33,29 |
| aseos | 52,29 | 42,31 | 36,46 |
| cafeterías | 45,70 | 57,68 | 43,30 |
| limpieza | 59,72 | 57,83 | 11,09 |
| seguridad | 63,48 | 66,63 | 39,06 |
| mantenimiento | 47,11 | 64,23 | 46,77 |
| suministros | 56,88 | 72,47 | 19,98 |
| recogida selectiva | 58,34 | 55,23 | 37,63 |
| horarios | 53,00 | 79,98 | 36,34 |
| comunicación | 61,48 | 86,96 | 57,61 |
| formación | 60,81 | 74,95 | 40,83 |
| personal | 70,88 | 52,21 | 51,35 |

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

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

En este gráfico podemos observar como este año 2021 ha bajado el nivel de importancia en todas las categorías para los encuestados; teniendo especial relevancia el hecho que, los menos importantes, hayan sido los servicios de limpieza y los suministros.

* + 1. **Gráfico de Importancia de las categorías en los últimos tres años.**

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

|  |
| --- |
| COMENTARIO GENERAL |
|  |
| Mejorar el asfaltado, mejorar el alumbrado, mejorar los alquileres atendiendo a la situación que estamos pasando. |
| Deberían ofrecer más plazas para los empleados de las oficinas. |
| Deberían mejorar el asfaltado. |
| Aparcamientos; los camiones deben aparcar en zonas habilitadas para ellos, no entre turismos. Aseos; los dispensadores de jabón casi siempre están rotos, el agua de las cisternas es floja y el papel de mala calidad. Seguridad; Deben pasar más a menudo para hacer rondas de vigilancia. |
| Aseos: creo que los grifos y dispensadores de papel secamanos deberían ser automáticos. |
| Deberían poner asfalto nuevo, no entendemos la subida de los alquileres. |
| Los aparcamientos son insuficientes. |
| El horario de apertura debería ser más tarde. |
| Limpieza de raticidas, empresa muy mala. |
|  |
| El horario creo que debe ser de 6 a 4 de la tarde. No conocía el servicio de formación. |
| En la cafetería hay corriente. |
| Seguridad: Salvo excepciones falta mucho personal y genera algún contratiempo al aplicar normas que a diario no se aplican. Suministros: nunca me han ofrecido servicio de frío. Horarios: No está de acuerdo en que pongan y quiten días festivos como por ejemplo el martes de carnaval. Desconoce el servicio de formación. Personal: existe mucho compadreo, vista gorda, etc. |
| Hay muchos baches y los muelles dan vergüenza. Cafetería: Deberían ofrecer más cosas al personal que trabaja de noche (servicios). Limpieza: los muelles deben limpiarse todos los días. Seguridad debe respetar a los clientes, no espantar. Horarios: El mercado debe modernizarse, cambiar horarios, dar otro servicio. Dar mejor imagen y ver a los grandes cargos más por el entorno. |
| Cafetería: Deberían ajustar los precios para la gente que trabaja en Mercatenerife. Se le ha preguntado a los arrendatarios y comentan que es excesivo el alquiler. Mantenimiento: Problemas de goteras, asfalto en mala condiciones. Suministros: Se debería contar con agua caliente. Horarios: Se ha pedido por parte de muchos clientes la regularización de horarios de días tipo Mercabarna, etc. Formación: No sabía de la existencia de servicios de formación, comunicación inexistente. El cambio de horario creemos que es muy importante pues a la larga influye en el estado de salud de los trabajadores y no se puede conciliar la vida familiar. Importante respetar los días festivos. |
| Aparcamientos: no hay, por eso aparcamos en zona de trabajo. Seguridad: se quejan de poco personal. Horarios: Horario normal y abrir los sábados. No existe comunicación ni formación. Mercatenerife ahora mismo no tiene ningún atractivo para ir a las 4 de la mañana salvo las verduras de los "agricultores" que son los importantes para ustedes. |
| Eliminar barreras para hacerlo más accesible. |
|  |
|  |
|  |
|  |

Los comentarios que más se repiten son los relativos a la mejora de las instalaciones, más aparcamientos, poco personal de Seguridad, mejorar los horarios de apertura y cierre, así como los festivos y poca oferta de variedad gastronómica en las cafeterías. Y proponen algunas mejoras tales como el cambio de horario de apertura y cierre como en otros Mercas de península y ampliar el número de aparcamientos, así como delimitar las zonas por vehículos y camiones.

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

|  |
| --- |
| COMENTARIO GENERAL |
| Todo bien. |
| Instalaciones: Asfaltar. |
| Instalaciones: Asfaltar. |
| Instalaciones: no hay arreglos, mala dirección. Aseos: deberían arreglarlos. Mantenimiento: mala gestión. |
| Horarios: Dejar entrar a los agricultores igual que a las otras naves, a la misma hora. Formación: No llegan las informaciones de los cursos. Cafetería: churrería y chocolate. |
| Horarios: Abrir más temprano. |
| Horarios: Apertura a los compradores más temprano. |
| Instalaciones: baños más cerca. Comunicación: más publicidad. |
| Las cafeterías deberían ser más eficientes, las cornisas de las naves deben tener un mantenimiento (anual), las luminarias de las vías deben funcionar siempre y que no fallen cuando llueve, los aseos son mínimos y los que hay deberían tener más mantenimiento. |
|  |

Entre los agricultores también persiste el tema del asfaltado de las instalaciones, así como los cambios de los horarios tanto para agricultores como del público comprador. Persisten las reclamaciones por el mantenimiento de las instalaciones.

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?**

|  |
| --- |
| 15.- ¿QUE SERVICIOS O INSTALACIONES CREE USTED QUE HARIAN FALTA? |
| Una zona de buzones actualizada y manejable. |
| Mayor servicio de publicidad. |
| Servicios Bancarios. |
| Asfaltado de carreteras y cubiertas de toda la instalación. |
| Realizar más cursos como el de carretillero, manipulador, etc. |
| Pescadería. |
| Estación de cambio de aceite-ruedas y lavado. Tener un servicio de cajas plásticas, para reparto y limpieza de estas. |
| Mecánica de coches y limpieza de vehículos. |
| Banco. |
| Pavimento. |
| Ascensor EDI-AMINIS |
| Abrir al público en general en algún momento del día. |
| Transportistas para reparto dentro de la isla. Echo en falta un medio de transporte conjunto para acercar la mercancía a los clientes. |
| Agua caliente, cambio de horario. |
| Menos servicios de logística. Precios razonables en los puestos falta: carnicería, panadería, floristería, venta de material envasado, empresa de neumáticos, etc. |
|  |

Las propuestas son escasas, se repite un año más la de una sucursal bancaria, mecánica, limpieza y cambio de aceite para los vehículos, transportes para entrega al cliente final, carnicería, panadería, floristería y pescadería; además este año en los suministros, servicio de agua caliente, cuestión que nos ha parecido curiosa.

Por otro lado, las peticiones de mejoras más recurrentes son la de reducción de alquileres, cambio de horario de venta. También nos solicitan determinar zonas de aparcamientos delimitadas de turismos y camiones donde se evitaría en lo posible los roces y desperfectos entre ellos. Otra solicitud recurrente es la mejora de la oferta gastronómica en las cafeterías así como los costes más bajos para los trabajadores y usuarios de Mercatenerife.



## ANEXOS

* 1. Formulario
  2. Relación de mayoristas
  3. Relación de agricultores
  4. Resultados de las encuestas realizadas a los mayoristas
  5. Resultados de las encuestas realizadas a los agricultores
  6. Resumen de resultados
  7. Correlación de resultado
  8. Comparación resultados con años anteriores
  9. Gráficos con comparación de resultados con años anteriores
  10. Formularios encuesta mayoristas
  11. Formularios encuesta agricultores

**ANEXO**

**FORMULARIOS**

**ANEXO.**

1. **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**

|  |
| --- |
|  |

1. **Relación de mayoristas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **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 | | | |
| Cepsa Comercial Petróleos | | | |
| COAG-CANARIAS | | | |
| COMERCIAL FRUTARIA DE CANARIAS, S.L. | | | |
| COMERCIAL GORRIN CANARIAS, S.L. | | | |
| COMERCIAL JESUMAN, S.A. | | | |
| CONCEPTO DULCE D'GAMONAL, S.L. | | | |
| CONSEJERIA DEL AREA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA CABILD | | | |
| COPACAN CANARIAS, 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 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. | | | |
| GESTION DEL MEDIO RURAL DE CANARIAS S.A.U. | | | |
| GLECHENA PV SPAIN,S.L. | | | |
| GRUPO FRUCA SAT Nº432/05 | | | |
| GUADALUPE VANESA HERRERA RODRIGUEZ | | | |
| HERMANOS FERNANDEZ LOPEZ,S.A. | | | |
| I.T.E.R. | | | |
| ISABEL CABRERA ROBAYNA | | | |
| 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. | | | |
| MENDOZA Y PADRON, S.L. | | | |
| MERCABAR ENTE S PERS JURIDICA | | | |
| MERCAFRUVE,S.L.U. | | | |
| MERCASA | | | |
| MERCATENERIFE, S.A. | | | |
| NEXUM INFORMATICA,S.C.B. | | | |
| ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES | | | |
| PABLO CASAS CABRERA | | | |
| PALVIDAQUES, S.L | | | |
| PEDRO ENRIQUE MORALES DE LOS RIOS MARTINEZ | | | |
| PEÑA RAMIREZ,S.L | | | |
| PEREZ BRITO ALIMENTACION,S.L. | | | |
| PESCADOS GARCIA ALONSO,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 | | | |
| TRANSPORTES GILPAIS, S.L. | | | |
| UBALDO VESTIMENTA TRADICIONAL CANARIA,S.L. | | | |
| VERDISOL C.D.V., S.L. | | | |
| VIVERCACTUS GÜIMAR, S.L. | | | |

**ANEXO**

**RELACIÓN DE AGRICULTORES**

1. **Relación de agricultores**

|  |  |
| --- | --- |
| Nº usuario | NOMBRE |
| 1 | MARIA REMEDIOS ROSQUETE GONZALEZ |
| 2 | JOSE MANUEL MARTIN MARRERO |
| 3 | ARANZAZU AROCHA HERNANDEZ |
| 4 | GUZMAN RUIZ, VICENTE |
| 5 | C.B. LA HUERTA III |
| 6 | ORAMAS ORAMAS, NESTOR J. |
| 7 | PILAR DÍAZ ROMÁN |
| 8 | GERD SCHLICHT |
| 9 | LADY DEL ROCIO CARVAJAL ROBLES |
| 10 | CABRERA FARRAIS, BALBINO |
| 11 | SERGIO RODRIGUEZ GUTIERREZ |
| 12 | MARIA DOLORES GONZALEZ DIAZ |
| 13 | GONZALEZ GOMEZ,MANUEL |
| 14 | CELESTINO DIAZ TEJERA |
| 15 | Mª ROSARIO TORREJON PESTANO |
| 16 | REGALADO MARTÍN, Mª DEL CARMEN |
| 17 | HORTALIZAS PERDIGON SLU |
| 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 GONZÁLEZ, Mª BEGOÑA |
| 27 | DIEGO TEJERA ALONSO |
| 28 | GORRIN PESCOSO,ANTONIO JOSE |
| 29 | JULIÁN GARCIA CABRERA |
| 30 | HERNANDEZ RODRIGUEZ, JOSE ANTONIO |
| 31 | MORALES RODRIGUEZ, JUAN MANUEL |
| 32 | ALEXANDER LOPEZ GONZALEZ |
| 33 | TOLEDO RODRIGUEZ,CARMEN MANUELA |
| 34 | RODRIGUEZ GARCIA, ANTONIO MANUEL |
| 35 | GONZALEZ FARRAIS, FRANCISCO |
| 36 | BARBUZANO GALVAN,JULIA |
| 37 | EMILIO DÍAZ GOMEZ |
| 38 | MARIA ELIA GONZALEZ JORGE |
| 39 | MERIEL MENDOZA HERNANDEZ |
| 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 GONZÁLEZ, 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 GONZÁLEZ |
| 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 | YERBA CISNERA SL |
| 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**