

## **ENCUESTA SATISFACCIÓN 2021**

**ELENA DEL REAL PLASENCIA**

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

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Método.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Preguntas realizadas.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. Muestra. ....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Procedimiento. ....</b>	<b>4</b>
<b>3. Análisis de resultados.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Resultados encuesta año 2021.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Gráficos y datos comparativos.....</b>	<b>6</b>
<b>4. ANEXOS .....</b>	<b>15</b>

## 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 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%.

## 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 2021.

	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 SERVICIO 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 SATISFACCION 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 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).

### 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 de las diferentes preguntas realizadas:

#### 3.2.1. 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.

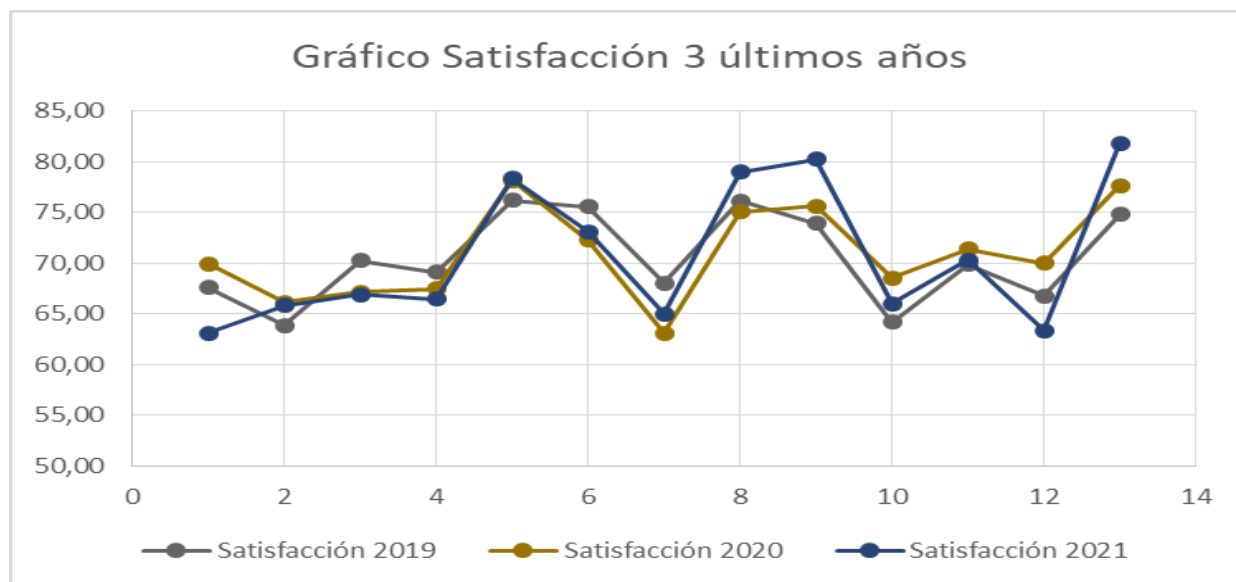
#### 3.2.2. Cuadro de satisfacción en los últimos tres años.

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

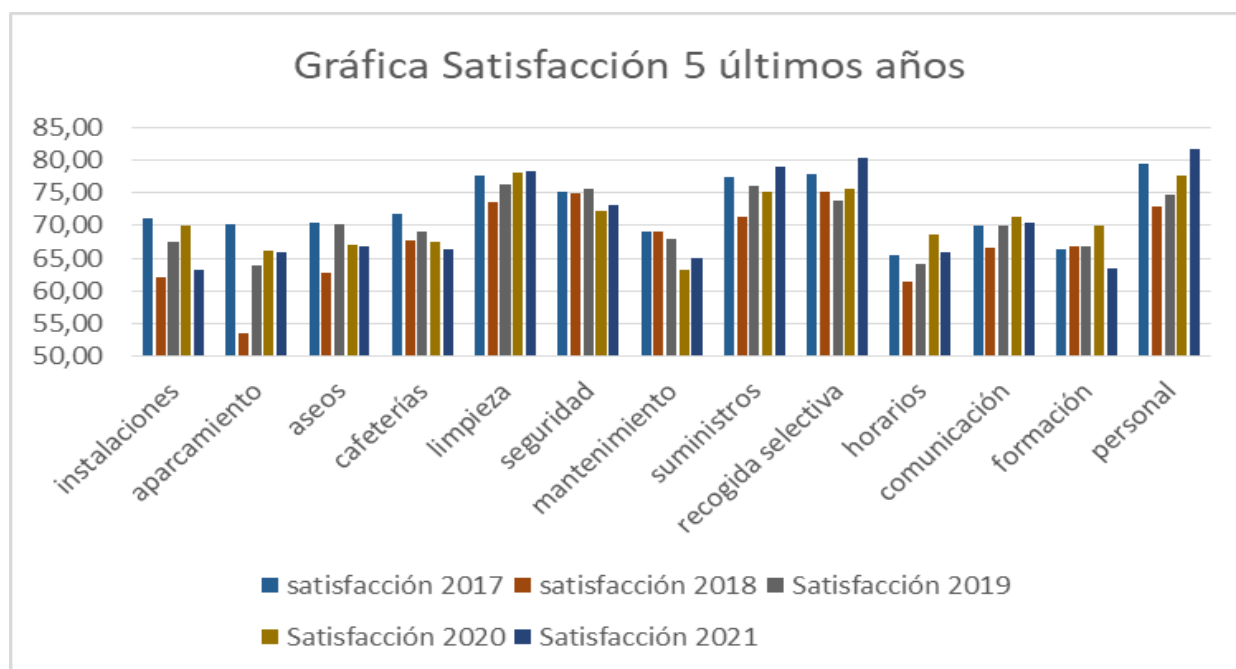
A continuación analizaremos la evolución, de los últimos tres años, en el grado de satisfacción de las diferentes áreas, siendo la satisfacción del Personal de Mercatenerife y recogida selectiva de residuos los que han conseguido sus valores más altos este año 2021.

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

### 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 2021/2020.

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



### 3.2.6. 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.

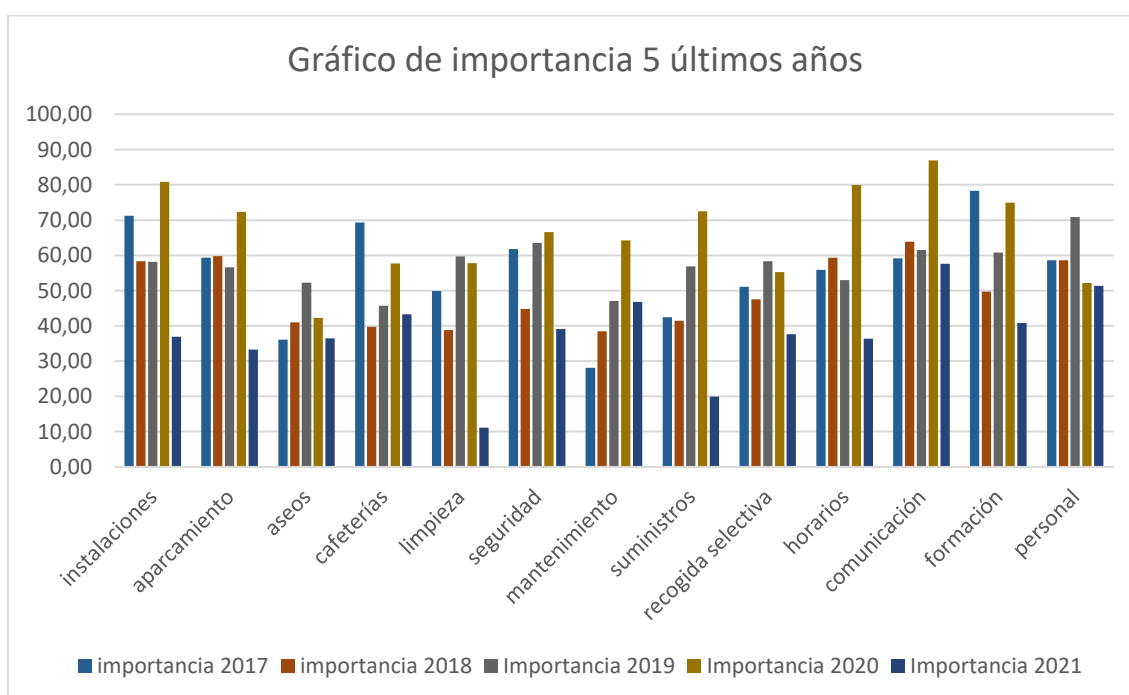
### 3.2.7. Cuadro de Importancia de las categorías en los últimos tres años.

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

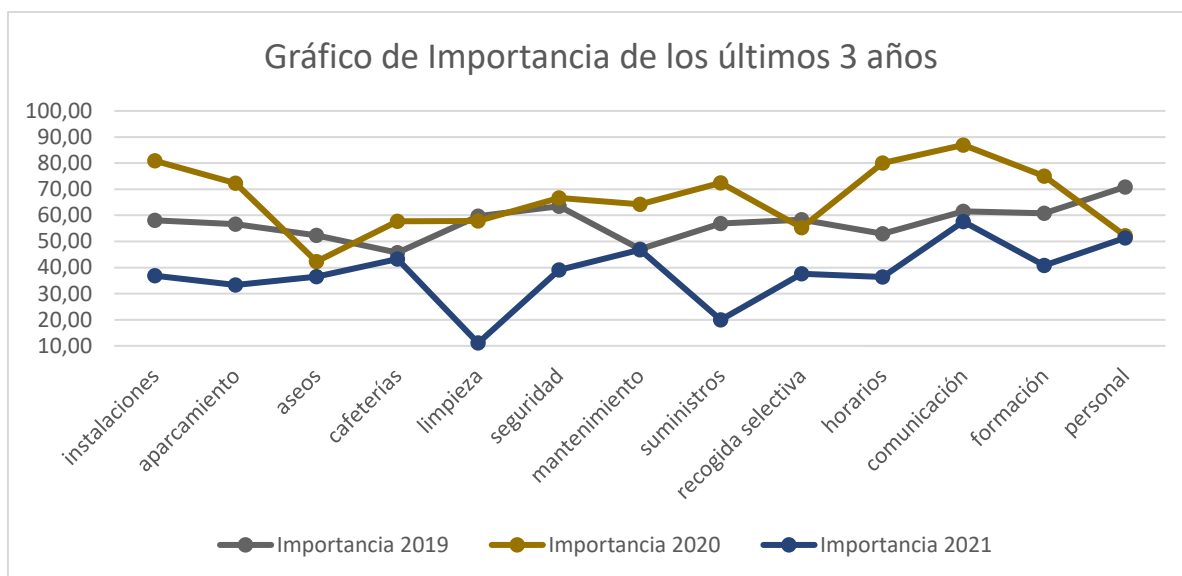
aparcamiento	59,31	59,77	56,57	72,36
aseos	36,08	41,01	52,29	42,31
cafeterías	69,34	39,69	45,70	57,68
limpieza	49,89	38,80	59,72	57,83
seguridad	61,78	44,84	63,48	66,63
mantenimiento	28,09	38,45	47,11	64,23
suministros	42,43	41,50	56,88	72,47
recogida selectiva	51,07	47,53	58,34	55,23
horarios	55,92	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

### 3.2.8. 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.

### 3.2.9. 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

- 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 SERVICIO 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

### 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
MERCAFUVE,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 GÚIMAR, S.L.

---

# **ANEXO**

# **RELACIÓN DE**

# **AGRICULTORES**

### c. 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 PESCOSE,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**