



TÍTULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo

ÓRGANO PROMOTOR:

Instituto Municipal de Consumo. Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el nivel de satisfacción que tanto las empresas como los consumidores que han presentado alguna reclamación tienen sobre las actividades que presta el Servicio de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid

UNIVERSO:

Encuesta de Inspección de consumo (2700 establecimientos inspeccionados durante 2016 y 2017):

Encuesta a las personas propietarias de los establecimientos o a las personas encargadas (en el caso de no haber sido posible contactar con el propietario)

Encuesta de Procedimiento sancionador: (300 establecimientos inspeccionados durante 2016 y 2017):

Encuesta a empresas que han tenido algún tipo de sanción a lo largo de 2015

Encuesta a consumidores: (360 consumidores que reclamaron durante 2017)

Encuesta a personas que, en calidad de consumidores, han realizado alguna reclamación a una empresa durante el año 2017

Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores: (140 empresas reclamadas durante 2017)

Encuesta a las empresas que han recibido alguna reclamación por parte de los consumidores durante 2017

TAMAÑO MUESTRAL:

Encuesta de Inspección de consumo: 120 establecimientos

Encuesta de Procedimiento sancionador: 50 establecimientos

Encuesta a consumidores reclamantes: 50 consumidores

Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores: 30 establecimientos

ERROR MUESTRAL:

Encuesta de Inspección de consumo: $\pm 4,37\%$ (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, $p=0,90$ y $q=0,10$)



Encuesta de Procedimiento sancionador: $\pm 6,33\%$
(bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, $p=0,90$ y $q=0,10$)

Encuesta a consumidores reclamantes: $\pm 6,43\%$ (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, $p=0,75$ y $q=0,25$)

Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores: $\pm 7,93\%$ (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, $p=0,90$ y $q=0,10$)

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica CATI asistida por ordenador

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Marzo y abril de 2018