



## **TITULO 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** (872 establecimientos inspeccionados durante 2015):

- Encuesta a los propietarios de los establecimientos o a los encargados (en el caso de no haber sido posible contactar con el propietario)

**Encuesta de Procedimiento sancionador:** (99 establecimientos inspeccionados durante 2015):

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

**Encuesta a consumidores:** (88 reclamaciones inspeccionadas durante 2015)

- Encuesta a personas que, en calidad de consumidores, han realizado alguna reclamación a una empresa durante el año 2015

**Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores:** (41 establecimientos inspeccionados durante 2015)

- Encuesta a las empresas que han recibido alguna reclamación por parte de los consumidores durante 2015

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

**Encuesta de Inspección de consumo:** 184 establecimientos

**Encuesta de Procedimiento sancionador:** 41 establecimientos

**Encuesta a consumidores:** 54 consumidores

**Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores:** 18 establecimientos

## **ERROR DE MUESTREO:**

**Encuesta de Inspección de consumo:** +/- 4,9% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y  $p=0,9$  y  $q=0,1$ )



**Encuesta de Procedimiento sancionador:**

+/- 7,1% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y  $p=0,9$  y  $q=0,1$ )

**Encuesta a consumidores:** +/- 7,2% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y  $p=0,75$  y  $q=0,25$ )

**Encuesta a las empresas reclamadas por los consumidores:** +/- 10,5% (bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y  $p=0,90$  y  $q=0,10$ )

**METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica CATI asistida por ordenador

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Abril y mayo de 2016