

TITULO DEL ESTUDIO:

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

ÓRGANO PROMOTOR:

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir el nivel de satisfacción de los propietarios de los establecimientos y consumidores con los principales aspectos que describen las actividades del Servicio de Inspección de Consumo (Inspección, Procedimiento Sancionador e Investigación de Consumo).

UNIVERSO:

Universo Cuestionario 1 (Inspección de Consumo): 2.248 establecimientos inspeccionados durante 2018 y 2019

Universo Cuestionario 2 (Procedimiento Sancionador): 347 establecimientos inspeccionados durante 2018 y 2019

Universo Cuestionario 3 (Investigación de Consumo - reclamantes): 846 consumidores que reclamaron durante 2018 y 2019

Universo Cuestionario 4 (Investigación de Consumo - reclamados): 339 empresas reclamadas durante 2018 y 2019

TAMAÑO MUESTRAL:

Tamaño muestra Cuestionario 1 (Inspección de Consumo): 226 establecimientos.

Tamaño muestra Cuestionario 2 (Procedimiento Sancionador): 29 establecimientos.

Tamaño muestra Cuestionario 3 (Investigación de Consumo - reclamantes): 63 consumidores.

Tamaño muestra Cuestionario 4 (Investigación de Consumo - reclamados): 23 empresas.

ERROR DE MUESTREO:

Error Cuestionario 1 (Inspección de Consumo): +/- 0,66%.

Error Cuestionario 2 (Procedimiento Sancionador): +/- 2,06%.

Error Cuestionario 3 (Investigación de Consumo - reclamantes): +/- 5,51%

Error Cuestionario 4 (Investigación de Consumo - reclamados): +/- 2,40%.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Realización de encuestas de satisfacción diferenciadas según el caso que se trate.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Mes de julio 2020