

ENCUESTA DE OPINIÓN

GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS CIUDADANOS DE LA PROVINCIA DE **VALENCIA** ACERCA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES



para la cooperación internacional
y el consumo sostenible



ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS CIUDADANOS DE LA PROVINCIA DE **VALENCIA** ACERCA DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

JUNIO 2010



Bécquer, 25 - 41002 Sevilla
Teléfono: 954 902 365
Fax: 954 387 852
fundación@facua.org

ÍNDICE

Ficha técnica	4
Encuesta y cuestionario	7
Finalidad y resultados de la encuesta	12
• Primera parte: conocimiento	14
• Segunda parte: modo de conocimiento y valoración	20
• Tercera parte: afiliación	23

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Ámbito

Provincia de Valencia.

Universo

Población Valencia de ambos sexos de 18 años y más.

Tamaño de la muestra

Diseñada: 400 entrevistas.

Realizada: 400 entrevistas.

Afijación

Proporcional.

Puntos de muestreo

5 municipios: Domeño, Albalat de la Ribera, Alfafar, Torrent, Valencia.

Procedimientos de muestreo

Estratificado (con afijación proporcional al número de habitantes del municipio) y polietápico en cada estrato.

- Estratos:
 - Estrato 1: municipios de hasta 2.000 habitantes.
 - Estrato 2: municipios de 2.001 a 10.000 habitantes.
 - Estrato 3: municipios de 10.001 a 50.000 habitantes.
 - Estrato 4: municipios de 50.001 a 100.000 habitantes.
 - Estrato 5: municipios de 100.001 a 500.000 habitantes. (No existe ningún municipio en este estrato).
 - Estrato 6: municipios de más de 500.000 habitantes.
- Muestreo polietápico en cada estrato:
 - Selección de un municipio de cada estrato de acuerdo a un diseño PPS, siendo la variable tamaño el número de habitantes de cada municipio.
 - Selección de una muestra en cada municipio extraído mediante un muestreo por cuotas de sexo y edad.

Error muestral

Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P=Q$, el error real es de $\pm 5,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Trabajo de campo

Encuesta telefónica realizada en mayo y junio de 2010.

ENCUESTA Y CUESTIONARIO

ENCUESTA REALIZADA ENTRE LA POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE VALENCIA

De forma previa a las preguntas del cuestionario, se encuadrará a cada persona encuestada dentro de los siguientes parámetros, después de confirmar que reside en el municipio al que se llama por teléfono.

SEXO:

M	MUJER
H	HOMBRE

GRUPO DE EDAD:

1	[18,30)
2	[30,50)
3	≥ 50

NIVEL DE ESTUDIOS:

1	ESTUDIOS PRIMARIOS (EGB/PRIMARIA)
2	ESTUDIOS SECUNDARIOS (BUP/FP/ESO)
3	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

NIVEL SOCIOECONÓMICO:

1	BAJO
2	MEDIO
3	ALTO

CUESTIONARIO

PREGUNTA 1:

Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación, ¿dónde se dirigiría? (respuesta espontánea, no poner ejemplos al encuestado).

PREGUNTA 2:

¿Sabe lo que es una asociación de consumidores?

1 SÍ 2 NO

PREGUNTA 3:

¿Cree usted que se trata de un organismo privado o público?

1 PRIVADO 2 PÚBLICO

PREGUNTA 4:

¿Conoce o ha oído hablar de alguna asociación de consumidores?

1 SÍ 2 NO

PREGUNTA 5:

¿Le suena alguna como...? Leer el siguiente listado y marcar las que el encuestado diga conocer (si mencionó alguna en la anterior pregunta, márcala).

OCU Organización de Consumidores y Usuarios.

FACUA Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción.

UCE Unión de Consumidores de España (Valencia).

AUSBANC Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros.

CECU Confederación de Consumidores y Usuarios.

FACUCOVA Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

AVACU Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios.

CEACCU Confederación Española de Organizaciones de Amas de casa, Consumidores y Usuarios.

TYRIUS Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores.

FUCI Federación de Usuarios Consumidores Independientes.

UNAE Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de España.

ASGECO Asociación General de Consumidores.

AUC Asociación de Usuarios de la Comunicación.

PREGUNTA 6:

Realizarla sólo si en la pregunta 6 ha mencionado alguna asociación. ¿A través de qué o quién conoció a la/s asociación/es de consumidores?

1. PERIÓDICOS O REVISTAS
2. RADIO
3. TELEVISIÓN
4. INTERNET
5. POR OTRAS PERSONAS
6. OTROS (indicar):
7. NS/NC

PREGUNTA 7:

¿Cómo valora usted la labor que realizan estas asociaciones?

- | | | | |
|---|-----------|---|----------|
| 1 | MUY BUENA | 4 | MALA |
| 2 | BUENA | 5 | MUY MALA |
| 3 | REGULAR | 6 | NS/NC |

PREGUNTA 8:

¿Es usted socio/a de alguna asociación de consumidores?

- | | |
|---|----|
| 1 | SÍ |
| 2 | NO |

- En caso de que conteste afirmativamente a la pregunta 10°, pasar a 11°.
- En caso de que conteste negativamente a la pregunta 10°, pasar a 15°.

PREGUNTA 9:

¿A cuál/es asociaciones está usted afiliado?

- | | | | |
|---|---------|---|--------|
| 1 | FACUA | 5 | CECU |
| 2 | AUSBANC | 6 | ADICAE |
| 3 | UCA-UCE | 7 | OTRAS |
| 4 | OCU | 8 | TYRIUS |

PREGUNTA 10:

¿Cuánto tiempo lleva usted afiliado/a?

PREGUNTA 11:

¿Por qué motivo decidió afiliarse?

PREGUNTA 12:

¿Cómo considera el trato recibido?

- | | | | |
|---|-----------|---|----------|
| 1 | MUY BUENO | 4 | MALO |
| 2 | BUENO | 5 | MUY MALO |
| 3 | REGULAR | 6 | NS/NC |

PREGUNTA 13: (Sólo para no socios)

¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación?

PREGUNTA 14: (Sólo para no socios)

¿Qué tendrían que ofrecer las asociaciones para que decidiera asociarse a alguna de ellas?

FINALIDAD Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA

FINALIDAD DEL ESTUDIO

El objetivo perseguido con la realización de este estudio es conocer la opinión y el grado de conocimiento de los ciudadanos de la provincia de Valencia acerca de las asociaciones de consumidores y conocer con ello el porcentaje de ciudadanos que conocen a alguna asociación de consumidores en particular y tratar de saber qué les gustaría que dichas organizaciones les ofreciesen para asociarse a las mismas.

Con este estudio también se pretende averiguar a través de qué vías o medios conocen los ciudadanos de la provincia de Valencia a estas asociaciones y en qué medida está influyendo en dicho grado de conocimiento el claro aumento que se está produciendo de una mayor aparición de las asociaciones de consumidores en los medios de comunicación, ya sea en la televisión, radio, Internet, etc.

También se pretende conocer el porcentaje de ciudadanos de la provincia de Valencia que están afiliados en la actualidad y saber por qué motivo lo están y el tiempo que llevan asociados a dichas asociaciones de consumidores.

Para facilitar una mejor interpretación y explicación de los datos extraídos de las respuestas de los ciudadanos encuestados, el estudio se presenta en tres bloques bien definidos:

- ✓ Primera parte: conocimiento (preguntas de la 1º a la 5º).
- ✓ Segunda parte: modo de conocimiento y valoración (preguntas 6º y 7º).
- ✓ Tercera parte: afiliación (preguntas de la 8º a la 14º).

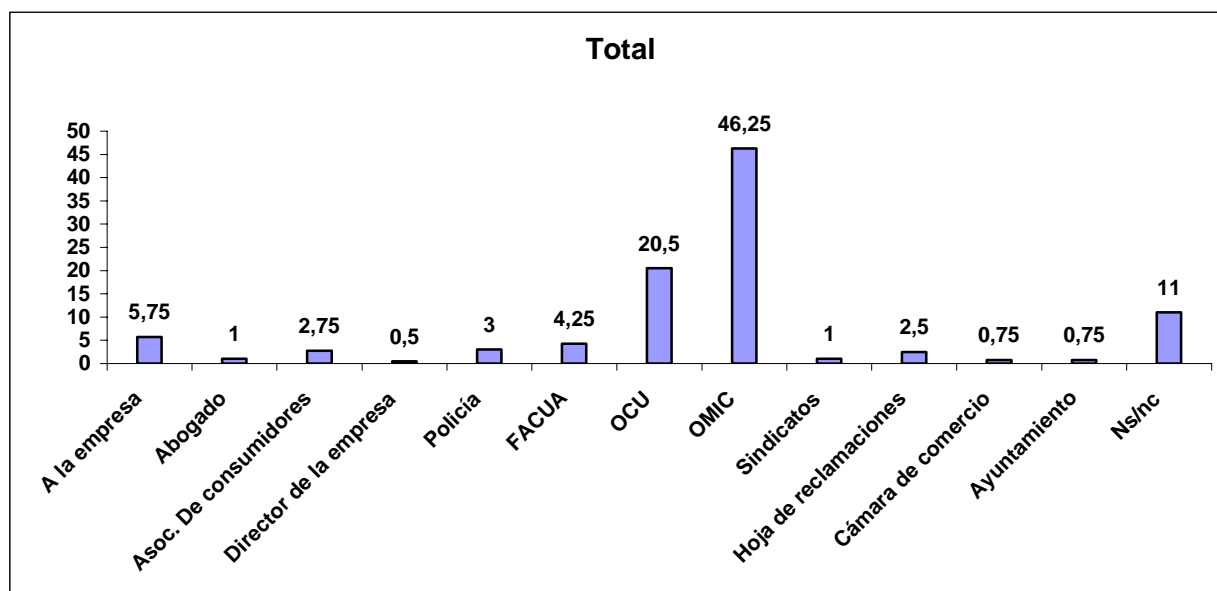
Consideramos que del resultado de los datos obtenidos se pueden sacar conclusiones muy claras sobre qué porcentaje de valencianos/as conocen a las asociaciones de consumidores y cuáles son las organizaciones más conocidas por los ciudadanos de la provincia de Valencia, así como otras cuestiones relacionadas con la opinión que los valencianos/as pueden tener sobre estas organizaciones, que deben servir de reflexión a las mismas para mejorar su trabajo y lograr un mayor grado de atracción y confianza hacia los miles de ciudadanos que no las conocen aún o para integrar a las mismas a los que sí las conocen pero no han considerado necesario asociarse a ellas.

PRIMERA PARTE: CONOCIMIENTO

En este primer bloque se presenta una tabla explicativa para cada una de las preguntas que corresponden, un gráfico aclaratorio para el total (los resultados a las preguntas dicotómicas se presentan con un gráfico circular para facilitar su visionado). Siempre representaremos los porcentajes correspondientes a cada categoría.

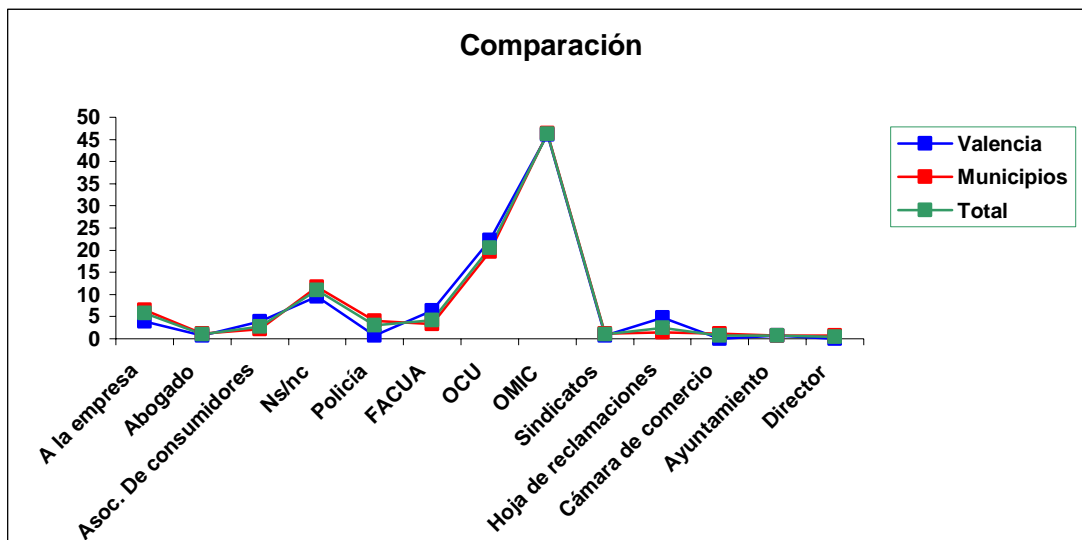
1º Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación, ¿dónde se dirigiría?

RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
A la empresa	5	3,97%	18	6,57%	23	5,75%
Abogado	1	0,79%	3	1,09%	4	1,00%
Asoc. de consumidores	5	3,97%	6	2,19%	11	2,75%
Director de la empresa	0	0,00%	2	0,73%	2	0,50%
Policía	1	0,79%	11	4,01%	12	3,00%
FACUA	8	6,35%	9	3,28%	17	4,25%
OCU	28	22,22%	54	19,71%	82	20,50%
OMIC	58	46,03%	127	46,35%	185	46,25%
Sindicatos	1	0,79%	3	1,09%	4	1,00%
Hoja de reclamaciones	6	4,76%	4	1,46%	10	2,50%
Cámara de comercio	0	0,00%	3	1,09%	3	0,75%
Ayuntamiento	1	0,79%	2	0,73%	3	0,75%
Ns /nc	12	9,52%	32	11,68%	44	11,00%



De las respuestas dadas por los ciudadanos encuestados se desprende que un 46,25% de los mismos acude habitualmente a una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), mientras que un 27,5% acude a las asociaciones de consumidores (de ellos, un 20,5% dicen que acudirían a la OCU y un 4,25% a FACUA). Asimismo, mostraron su desconocimiento sobre a dónde acudirían un 11% de los ciudadanos encuestados.

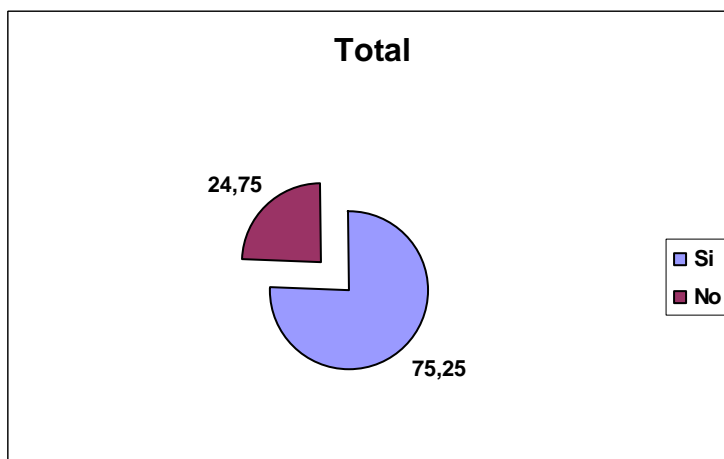
En definitiva, los datos indican que un 89% de los encuestados tienen claro donde acudirían en caso de surgirles la necesidad de resolver un problema.



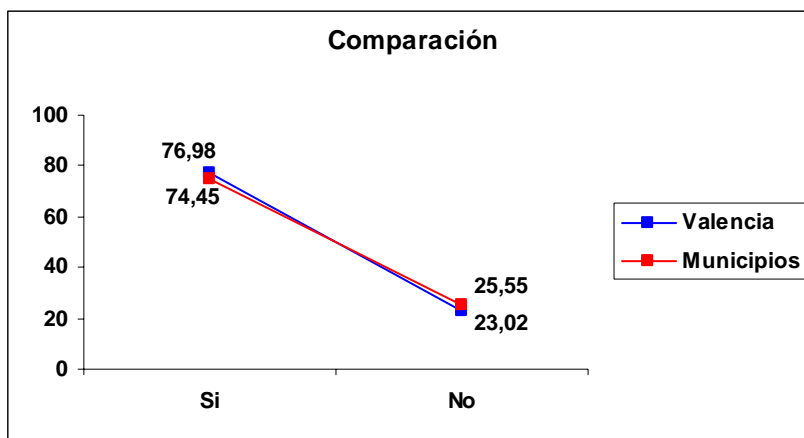
Por otra parte, podemos destacar que el comportamiento entre los ciudadanos de la capital y los que viven en los municipios de la provincia es muy parecido. Sólo resaltaremos que la desinformación es un poco mayor en los pueblos, pero casi insignificante (tan solo un 1,48% de diferencia).

2º ¿Sabe lo que es una asociación de consumidores?

RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
Sí	97	76,98%	204	74,45%	301	75,25%
No	29	23,02%	70	25,55%	99	24,75%



Un amplio porcentaje de los ciudadanos valencianos encuestados, el 75,25%, afirman saber qué es una asociación de consumidores. Parece que la labor de difusión realizada por las mismas es o ha sido efectiva para que el ciudadano tenga conocimiento de su existencia.



No parece que haya diferencias significativas entre el conocimiento de los ciudadanos pertenecientes a Valencia capital de provincia y el resto de municipios; les separa tan solo un 2,53% a favor de la capital.

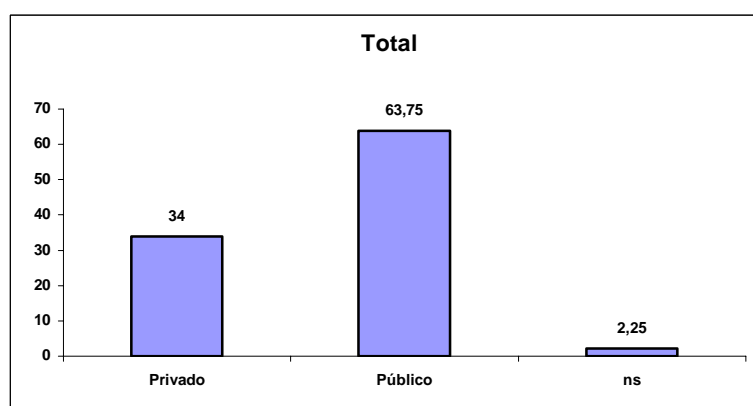
3º ¿Cree usted que se trata de un organismo privado o público?

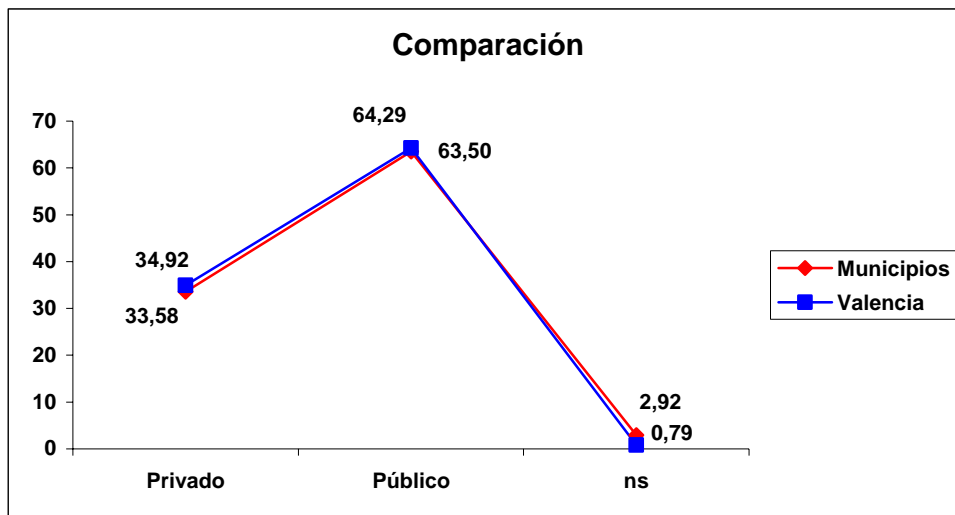
RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
Privado	44	34,92%	92	33,58%	136	34,00%
Público	81	64,29%	174	63,50%	255	63,75%
No sabe	1	0,79%	8	2,92%	9	2,25%

Complementando los resultados de la pregunta anterior, hemos querido saber si los ciudadanos encuestados que respondieron saber qué eran las asociaciones de consumidores realmente sabían si dichas asociaciones son entidades privadas o si creen que son de carácter público y forman parte de las administraciones públicas.

De los resultados obtenidos en esta tercera pregunta se desprende que sólo un 34% de los encuestados declaró que dichas asociaciones son de carácter privado. Es decir, no está tan claro que la labor de difusión sea del todo efectiva, pues pese a que la mayoría cree saber lo que son las asociaciones de consumidores, un amplio porcentaje de los encuestados (63,75%) cree que las asociaciones de consumidores forman parte de las administraciones públicas.

La diferencia entre la capital de provincia y el resto de municipios es mínima. Deducimos que se puede deber a que el trabajo de difusión no es claro.



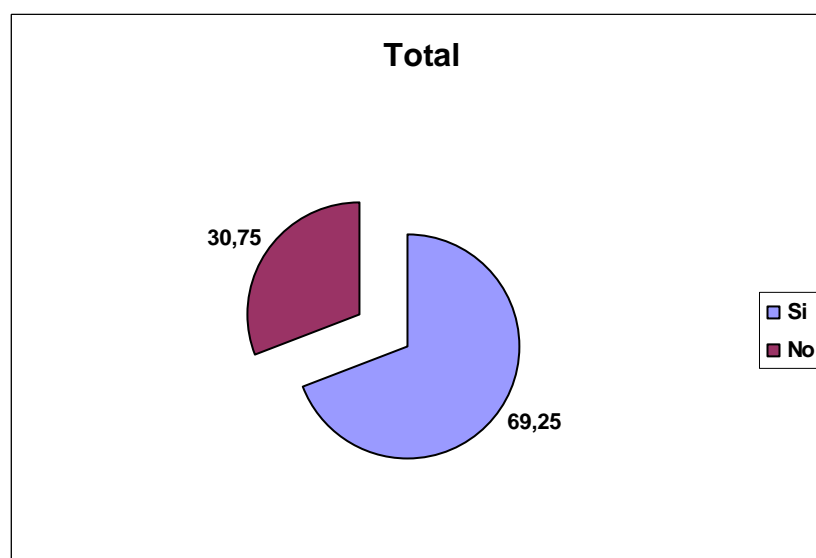


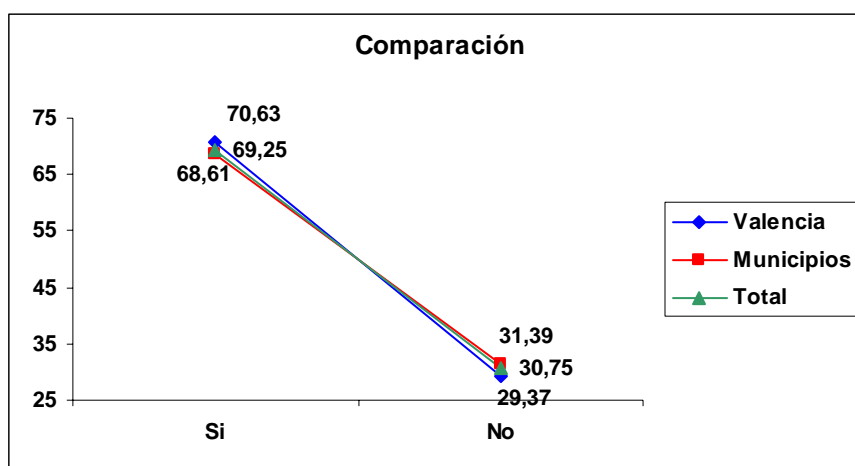
A la vista de los gráficos vemos reflejado lo anteriormente comentado, una escasa diferencia entre los municipios y la ciudad de Valencia en cuanto al conocimiento/desconocimiento del carácter privado de las asociaciones de consumidores. Es posible que gran parte de los consumidores encuestados que en la primera pregunta afirmaban saber dónde acudirían y respondían que a las asociaciones de consumidores piensen que estas asociaciones forman parte de la administración igual que las OMIC.

4º ¿Conoce o ha oído hablar de alguna asociación de consumidores?

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
Sí	89 70,63%	188 68,61%	277 69,25%
No	37 29,37%	86 31,39%	123 30,75%

El 69,25% de los ciudadanos encuestados conoce o cree haber oído hablar de alguna o algunas asociaciones de consumidores en particular. Similares son los porcentajes también para los municipios y la ciudad de Valencia.

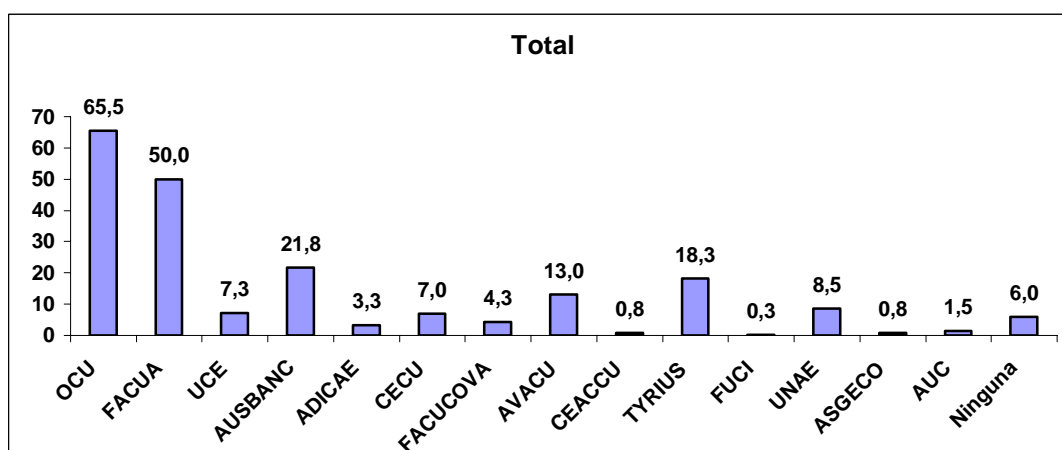




5° ¿Le suena alguna como...?

En esta pregunta, se ofrece a los encuestados el nombre de las organizaciones más representativas de ámbito nacional que forman parte de Consejo de Consumidores y Usuarios, así como las más representativas a nivel provincial, para ver cuáles de ellas son conocidas o recordadas por los consumidores. Para el cálculo de los porcentajes que obtiene cada asociación se ha tenido en cuenta la totalidad de los encuestados.

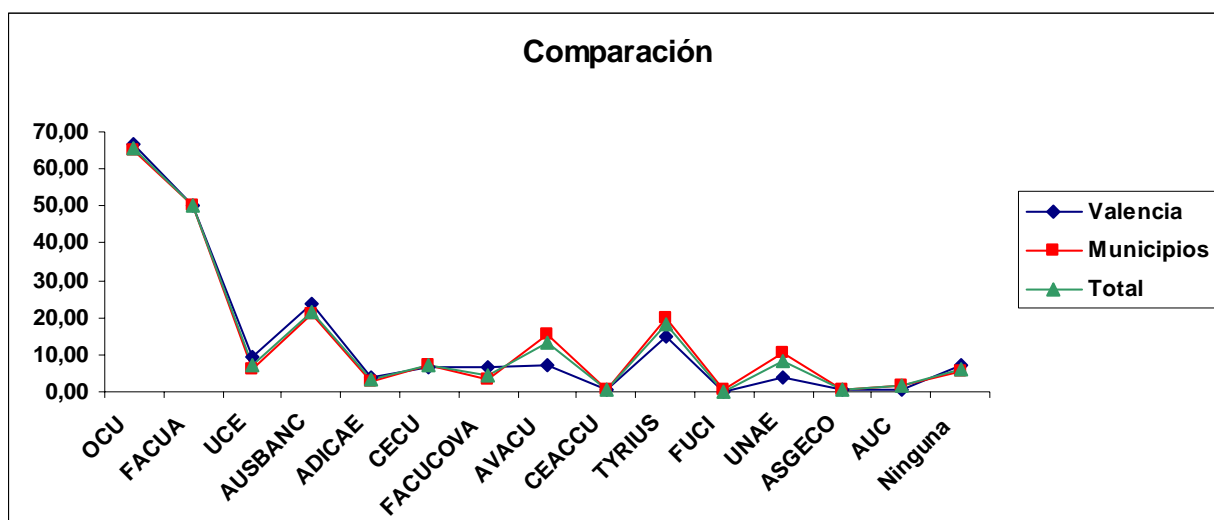
RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
OCU	84	66,67%	178	64,96%	262	65,5%
FACUA	63	50,00%	137	50,00%	200	50,0
UCE	12	9,52%	17	6,20%	29	7,25%
AUSBANC	30	23,81%	57	20,80%	87	21,75%
ADICAE	5	3,97%	8	2,92%	13	3,25%
CECU	8	6,35%	20	7,30%	28	7%
FACUCOVA	8	6,35%	9	3,28%	17	4,25%
AVACU	9	7,14%	43	15,69%	52	13%
CEACCU	1	0,79%	2	0,73%	3	0,75%
TYRIUS	19	15,08%	54	19,71%	73	18,25%
FUCI	0	0,00%	1	0,36%	1	0,25%
UNAE	5	3,97%	29	10,58%	34	8,5%
ASGECO	1	0,79%	2	0,73%	3	0,75%
AUC	1	0,79%	5	1,82%	6	1,5%
Ninguna	9	7,14%	15	5,47%	24	6%



Los ciudadanos encuestados reconocen en la mayoría de las ocasiones una o más de una de ellas y la mayoría de los encuestados cree conocer o ha oído hablar de alguna asociación. A tan solo un 6% de los encuestados no les suena ninguna de las opciones listadas.

OCU es la organización más conocida con un 65,5%, seguida de FACUA con el 50%, de AUSBANC con un 21,8%, de TYRIUS con un 18,3% y de AVACU con un 13%.

Este resultado indica que las organizaciones que en la actualidad tienen una presencia mayor en los medios de comunicación, fundamentalmente en las cadenas de televisión nacionales (como podremos corroborar en la pregunta 7º), son las más conocidas por los consumidores de la provincia de Valencia.



La comparación entre los ciudadanos de la capital y de los municipios de la provincia no nos arroja ningún dato significativo, quizá una mínima diferencia en el conocimiento de AVACU y UNAE, ambas menos conocidas en Valencia que en el resto de municipios.

SEGUNDA PARTE: MODO DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN

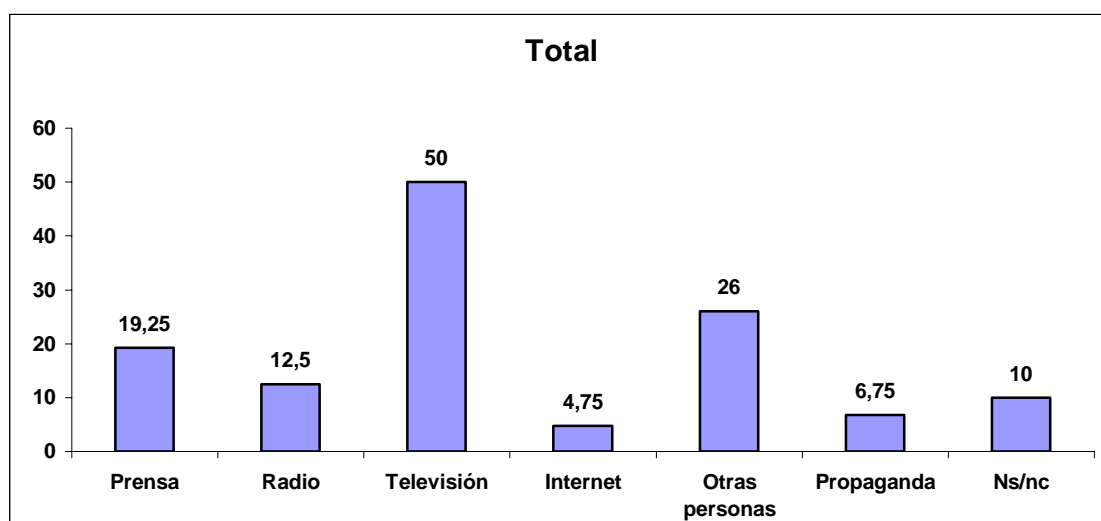
Con las preguntas efectuadas en esta segunda parte se pretende conocer dónde han oído hablar los encuestados de estas asociaciones y cómo valoran las distintas actividades que realizan.

Para ello sólo se analizan las respuestas de aquellos encuestados que respondieron algún nombre de alguna asociación en la pregunta 5º y 6º.

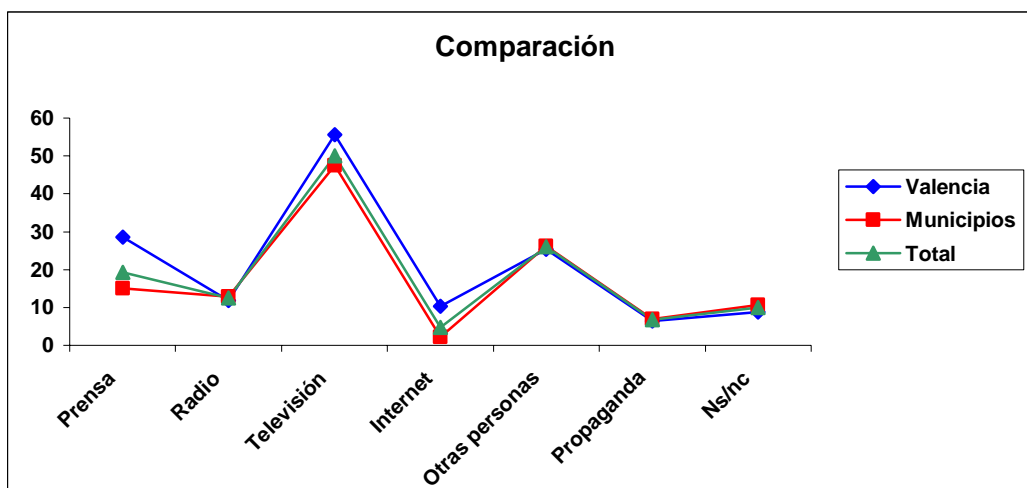
6º ¿A través de qué o quién conoció la/s asociación/es de consumidores?

En esta pregunta que realizamos a todos los encuestados destacamos que se admite respuesta múltiple.

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
Prensa	36 28,57%	41 14,96%	77 19,25%
Radio	15 11,90%	35 12,77%	50 12,50%
Televisión	70 55,56%	130 47,45%	200 50,00%
Internet	13 10,32%	6 2,19%	19 4,75%
Otras personas	32 25,40%	72 26,28%	104 26,00%
Propaganda	8 6,35%	19 6,93%	27 6,75%
No sabe	11 8,73%	29 10,58%	40 10,00%



Como puede observarse, la vía de conocimiento de las asociaciones de consumidores más frecuente en los ciudadanos encuestados de la provincia de Valencia es la televisión con un 50%, es decir, la mitad de los valencianos ha oído hablar de alguna asociación por medio de la televisión. Le siguen “*otras personas*”, es decir, el trato con la gente con un 26%, y la prensa (periódicos o revistas) con un 19,25%. Cabe destacar que un 4,75% ya conoce alguna asociación por Internet, medio de comunicación en expansión en los últimos años.

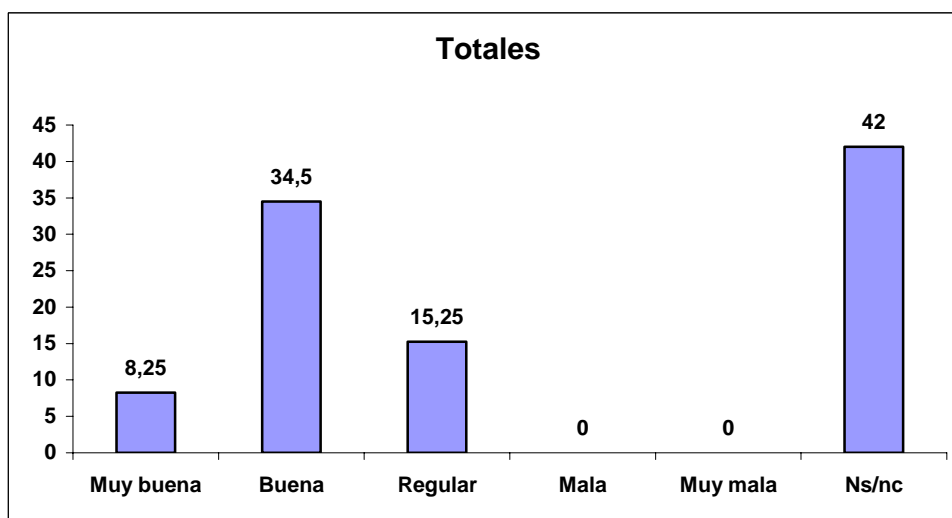


Entre los ciudadanos de Valencia y de los distintos municipios de la provincia, se producen algunas diferencias en relación a las vías mediante las cuales supieron de la existencia de las asociaciones de consumidores, tal como se muestra en el gráfico. Son los residentes en Valencia capital de provincia los que muestran un conocimiento de las asociaciones de consumidores por un mayor número de medios de comunicación, superando a los residentes en los municipios en los medios de televisión, prensa e Internet.

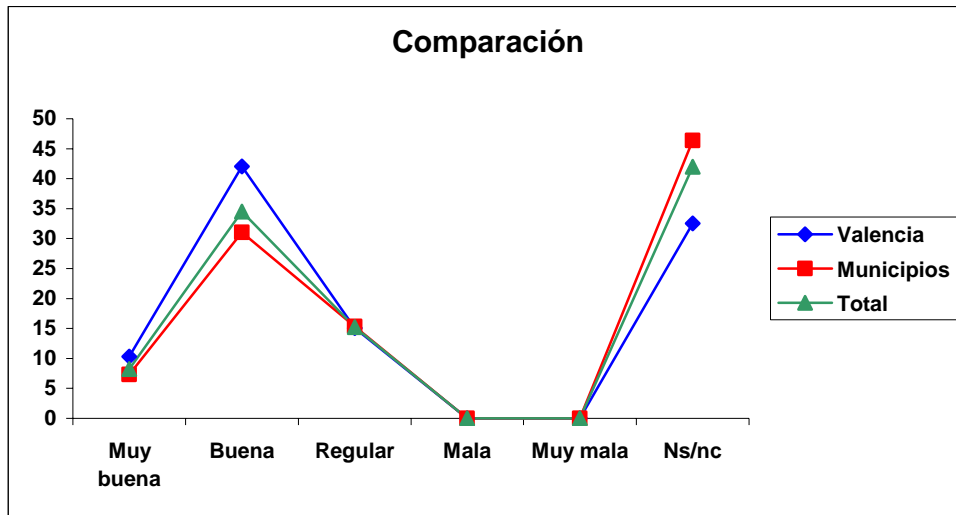
7º ¿Cómo valora usted la labor que realizan estas asociaciones?

Los resultados obtenidos en esta pregunta se muestran en la siguiente tabla:

RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
Muy buena	13	10,32%	20	7,30%	33	8,25%
Buena	53	42,06%	85	31,02%	138	34,50%
Regular	19	15,08%	42	15,33%	61	15,25%
Mala	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ns/nc	41	32,54%	127	46,35%	168	42,00%



Es normal encontrarnos con un 42% de encuestados que desconocen la labor de las asociaciones y, por tanto, no pueden valorar la misma. Pero en general, del restante 58% que cree conocer la labor y valora la misma, el 42,75% tiene un concepto positivo al respecto valorando esta labor como buena o muy buena. Cabe destacar que ningún encuestado valora como mala o muy mala esta labor. Podemos entender este resultado también como imagen positiva proyectada por las asociaciones de consumidores.



En la comparación de las respuestas obtenidas en la ciudad de Valencia y en los diversos municipios de la provincia, se vuelve a observar el mayor desconocimiento a nivel de los municipios con respecto a la labor que las asociaciones de consumidores realizan.

TERCERA PARTE: AFILIACIÓN

Las distintas preguntas que se tratan en esta última parte van dirigidas a conocer el nivel de afiliación de los ciudadanos de la provincia de Valencia en las distintas asociaciones de consumidores.

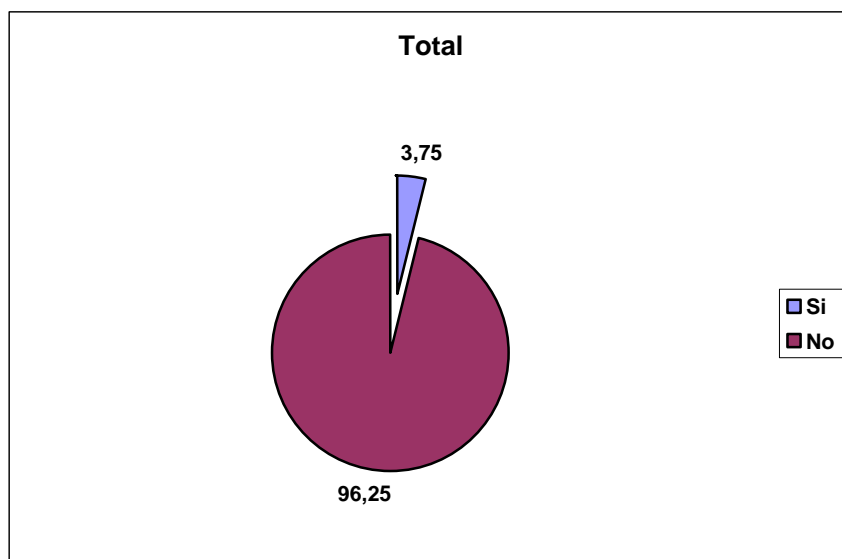
Desde la pregunta 10º hasta la 14º son contestadas por los ciudadanos que declararon estar asociados y las preguntas 15º y 16º fueron dirigidas a los no afiliados.

Las preguntas dirigidas a los no afiliados buscan saber el motivo por el que dichos ciudadanos no están asociados y si las asociaciones podrían ofrecer algo para que dieran el paso de asociarse en alguna de ellas.

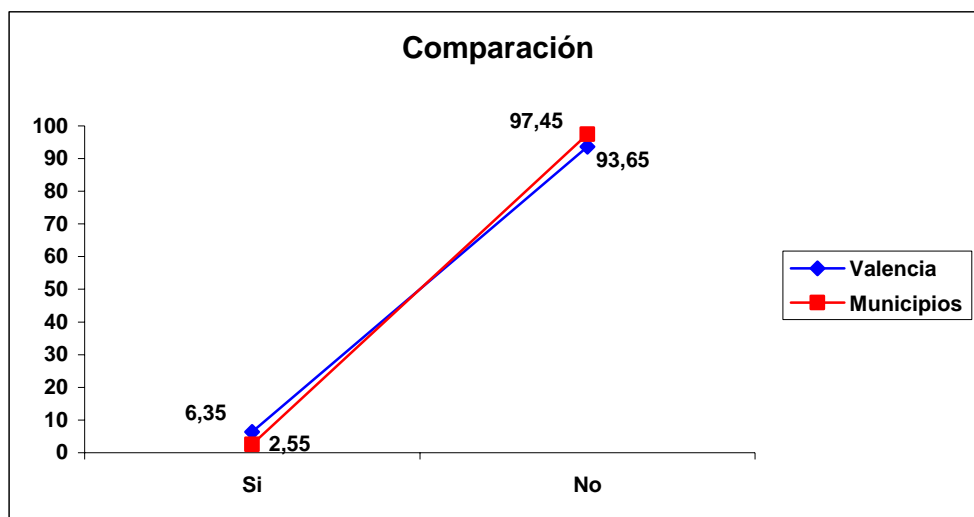
8º ¿Es usted socio/a de alguna asociación de consumidores?

Esta pregunta se le efectuó a la totalidad de los encuestados con el fin de conocer el nivel de ciudadanos que estaban asociados a alguna asociación de consumidores en la provincia de Valencia.

RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
Sí	8	6,35%	7	2,55%	15	3,75%
No	118	93,65%	267	97,45%	385	96,25%



De la respuesta obtenida, queda claramente señalado que un 3,75% de los ciudadanos declararon estar asociados a alguna asociación de consumidores, mientras que el 96,25% no están asociados a ninguna de ellas, un porcentaje que indica que cerca de 100.000 valencianos están asociados a algunas de las asociaciones de consumidores, ya sean de ámbito nacional o a las de carácter provincial.

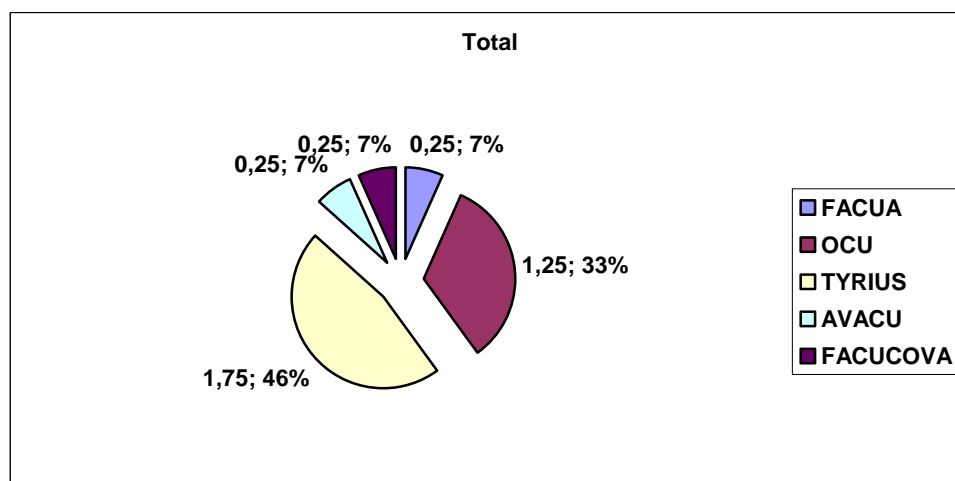


Como vemos en el gráfico, el nivel de afiliación a las distintas organizaciones de consumidores es muy semejante en la capital y en los distintos municipios de la provincia.

9º ¿A cuál/es asociaciones está usted afiliado?

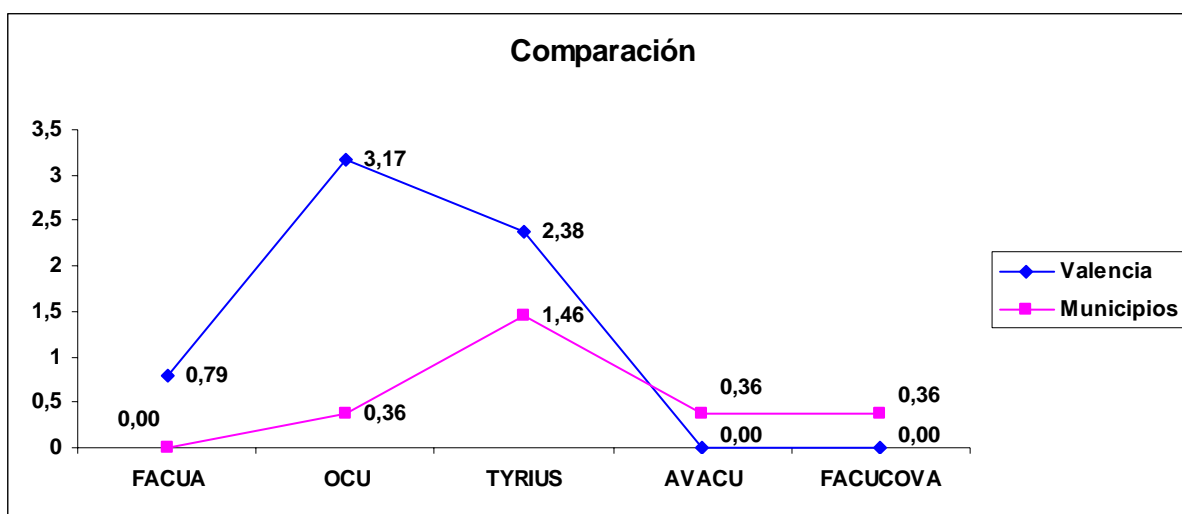
Los ciudadanos encuestados que declararon estar afiliados a alguna asociación de consumidores respondieron de la siguiente manera a esta pregunta:

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
FACUA	1 0,79%	0 0,00%	1 0,25%
OCU	4 3,17%	1 0,36%	5 1,25%
TYRIUS	3 2,38%	4 1,46%	7 1,75%
AVACU	0 0,00%	1 0,36%	1 0,25%
FACUCOVA	0 0,00%	1 0,36%	1 0,25%



De las respuestas obtenidas se refleja que las personas que declaraban estar afiliadas a alguna asociación de consumidores, en su mayoría, declararon estar asociadas a TYRIUS en un 1,75% del total de los encuestados, lo que representa el 46% de las que están afiliados a alguna asociación de consumidores. Destaca también OCU, con el 1,25% de los encuestados, que representan el 33% de los afiliados a alguna asociación. El resto

de las asociaciones tan solo representan porcentajes del 0,25% del total de encuestados y el 7% de los afiliados.

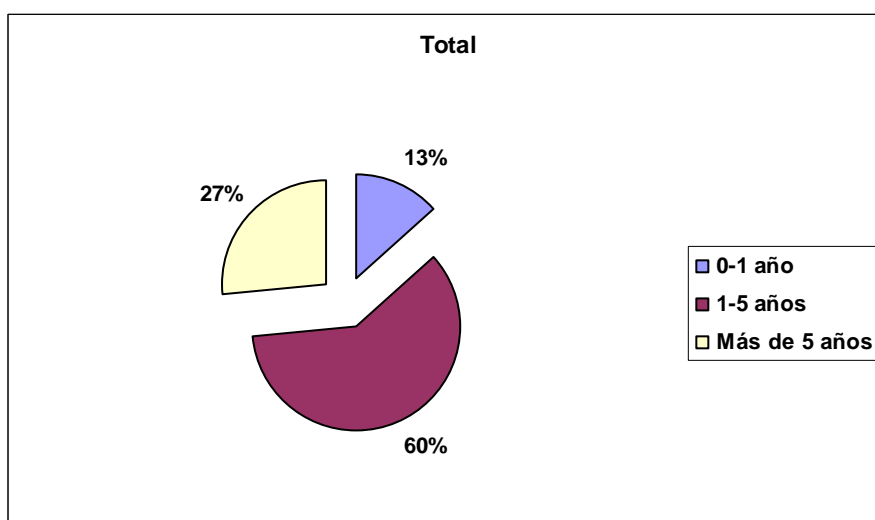


Como vemos en el gráfico anterior, OCU, FACUA y TYRIUS están más presentes en la ciudad de Valencia que en el resto de municipios seleccionados para el estudio.

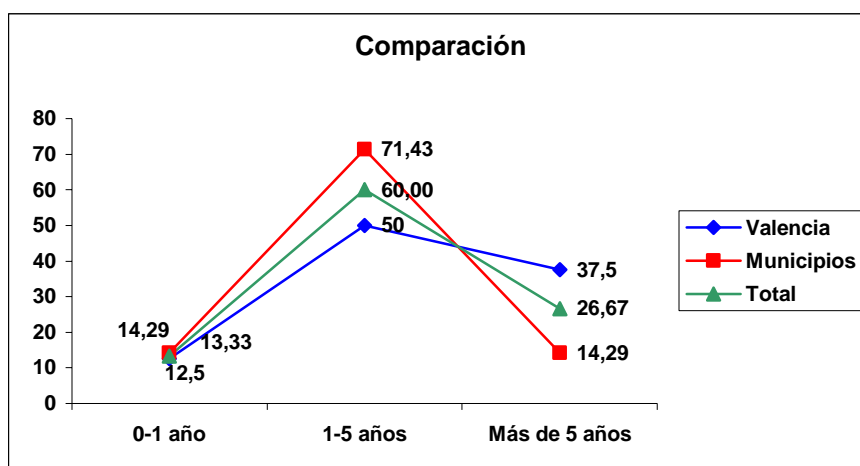
10º ¿Cuánto tiempo lleva usted afiliado/a?

Esta pregunta sólo fue respondida por los ciudadanos que se declararon afiliados a alguna asociación de consumidores.

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
0-1 año	1 12,50%	1 14,29%	2 13,33%
1-5 años	4 50,00%	5 71,43%	9 60,00%
Más de 5 años	3 37,50%	1 14,29%	4 26,67%



De las respuestas dadas por las personas que estaban asociadas a alguna organización de consumidores se desprende que un 13% de ellas se habían afiliado hacía menos de doce meses; un 27% lo había hecho en los últimos cinco años y otro 60% que declaraban llevar afiliados más de cinco años.

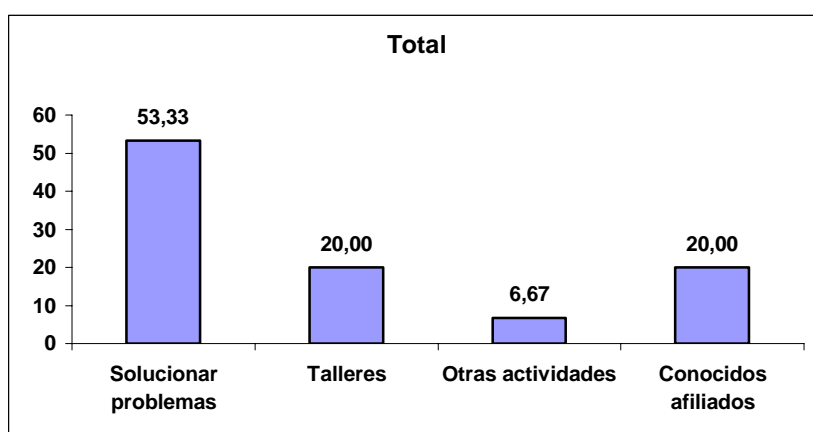


En relación a la antigüedad de afiliación en las asociaciones de consumidores, se producen diferencias en el comportamiento de los ciudadanos que viven en la capital al de los que viven en los diferentes municipios de la provincia, según se desprende del gráfico: aquellos que llevan más años pertenecen a la capital.

11° ¿Por qué motivo decidió afiliarse?

La causa o el motivo que lleva a los ciudadanos a asociarse a una asociación de consumidores quedan reflejadas en las respuestas dadas a esta pregunta.

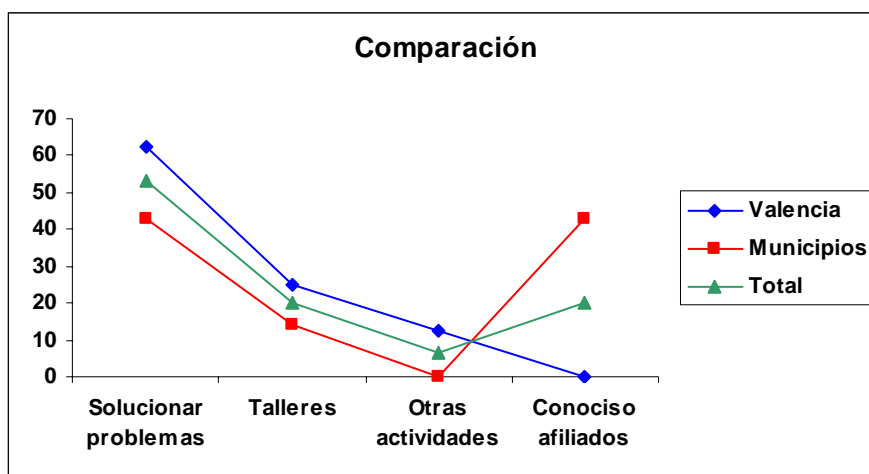
RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
Solucionar problemas	5	62,50%	3	42,86%	8	53,33%
Talleres	2	25,00%	1	14,29%	3	20,00%
Otras actividades	1	12,50%	0	0,00%	1	6,67%
Conocidos afiliados	0	0,00%	3	42,86%	3	20,00%



La mitad de los consumidores, un 53,33%, decide a afiliarse a una asociación de consumidores para solucionar los problemas que le surgen como consumidores.

Un 20% de los ciudadanos encuestados declara que decidió afiliarse motivado por las actividades, fundamentalmente talleres formativos, que las asociaciones de consumidores ofrecen a sus afiliados. Otro 20% lo hizo motivado por la información recibida de afiliados conocidos que les animaron a hacerlo.

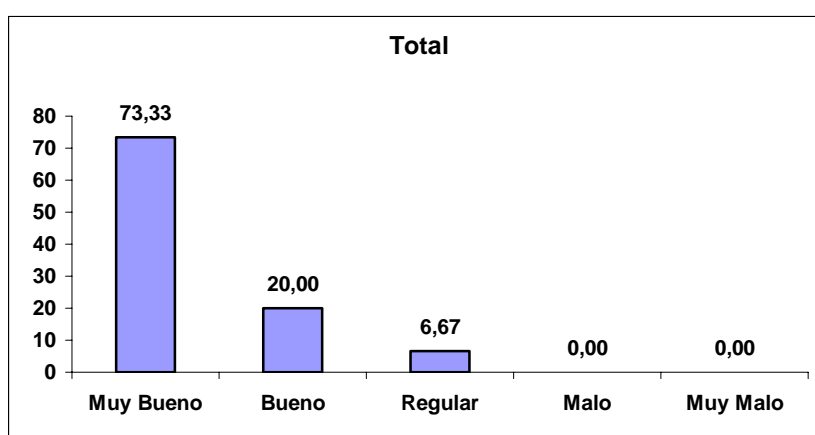
Finalmente, un 6,67% de los encuestados declaró que se había asociado para realizar otras actividades que las asociaciones ofrecían a los afiliados.



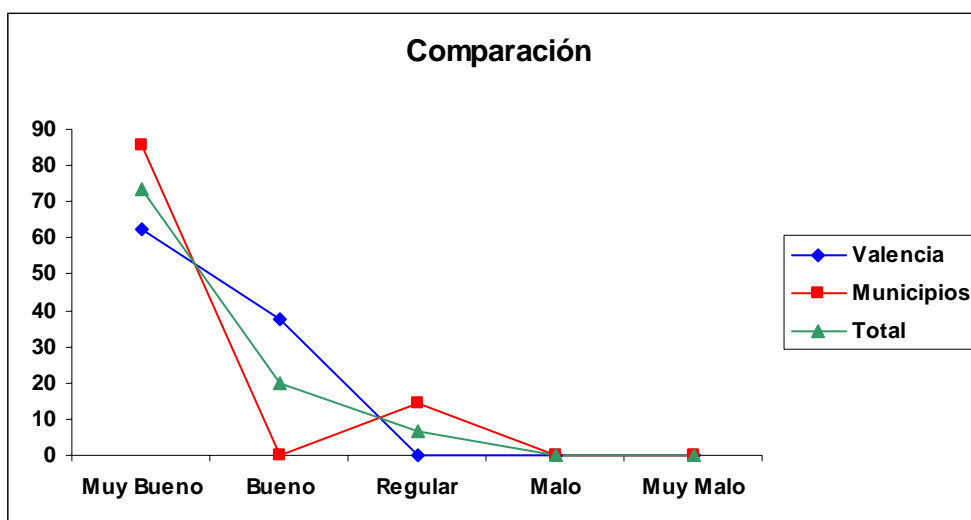
Como puede observarse en esta pregunta, se producen diferencias significativas entre las causas que inciden en la afiliación entre los habitantes de la capital y de los municipios de la provincia.

12° ¿Cómo considera el trato recibido en su asociación?

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
Muy Bueno	5 62,50%	6 85,71%	11 73,33%
Bueno	3 37,50%	0 0,00%	3 20,00%
Regular	0 0,00%	1 14,29%	1 6,67%
Malo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
Muy Malo	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%



Del resultado de las respuestas, destaca sobremanera el alto grado de satisfacción con un 93,33% de los afiliados a las asociaciones de consumidores. De todos los encuestados que declararon estar afiliados a una asociación de consumidores, tan sólo el 6,67% entiende que el trato recibido es regular, pero en ningún caso malo o muy malo. Podemos entender que las asociaciones de consumidores son eficaces en cuanto a que cubren satisfactoriamente las expectativas de sus afiliados.

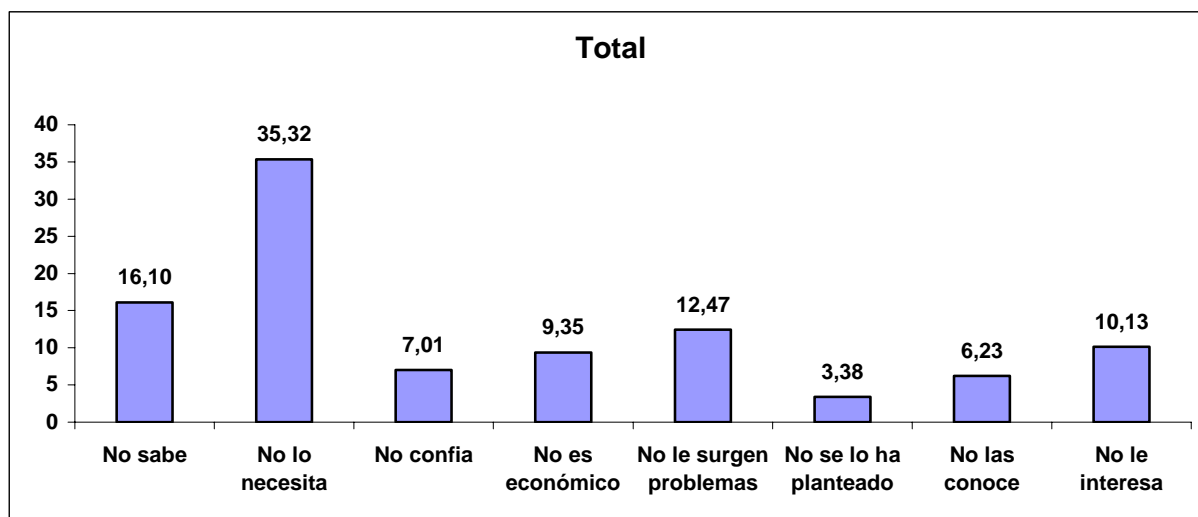


Vemos que no hay diferencias muy relevantes. Quizá el grado de satisfacción de aquellos que viven en la capital es más moderado, o muestran con menos efusividad su agrado.

13° ¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación?

Esta pregunta fue dirigida a los ciudadanos que declararon que no estaban asociados a ninguna organización de consumidores y con ella se pretende conocer las causas por las que nunca vieron la necesidad de integrarse en alguna de ellas.

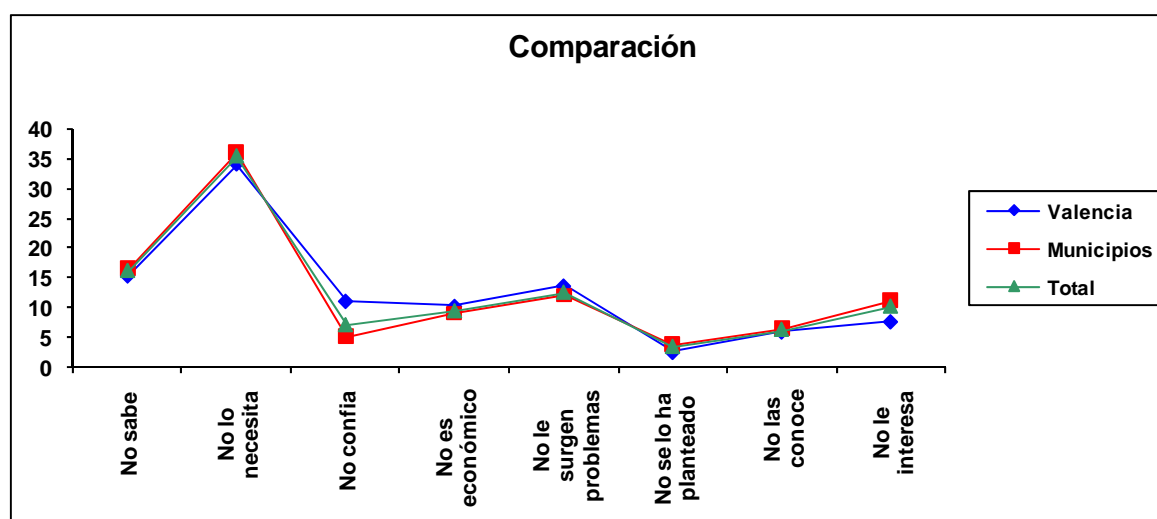
RESPUESTAS	VALENCIA		MUNICIPIOS		TOTAL	
No sabe	18	15,25%	44	16,48%	62	16,10%
No lo necesita	40	33,90%	96	35,96%	136	35,32%
No confía	13	11,02%	14	5,24%	27	7,01%
No es económico	12	10,17%	24	8,99%	36	9,35%
No le surgen problemas	16	13,56%	32	11,99%	48	12,47%
No se lo ha planteado	3	2,54%	10	3,75%	13	3,38%
No las conoce	7	5,93%	17	6,37%	24	6,23%
No le interesa	9	7,63%	30	11,24%	39	10,13%



Entre las razones por las cuales no están afiliados los ciudadanos encuestados destaca la "no necesidad" de hacerlo (35,32%), es decir, no han visto necesario hacerlo porque posiblemente no han tenido un problema importante en materia de consumo, como así lo manifiesta explícitamente un 12,47%. De estas respuestas se desprende claramente que hay un 48,79% de los ciudadanos que posiblemente se podrían afiliar a algunas de las asociaciones si en algún momento tienen un problema importante de consumo y conocieran la existencia de alguna.

Complementando estos datos, de la respuesta de los ciudadanos se desprende también que un 9,351% no se afilia porque no está de acuerdo en tener que abonar una cuota y un 7,01% declara que no confía en las asociaciones de consumidores.

El resto de los encuestados declararon que no las conocen, nos les interesa o no saben.

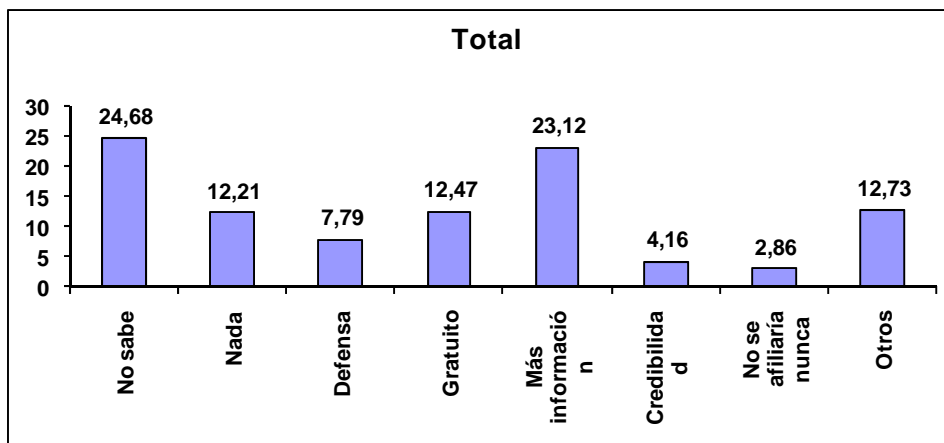


Los datos obtenidos en la capital y en los municipios de la provincia son muy parecidos.

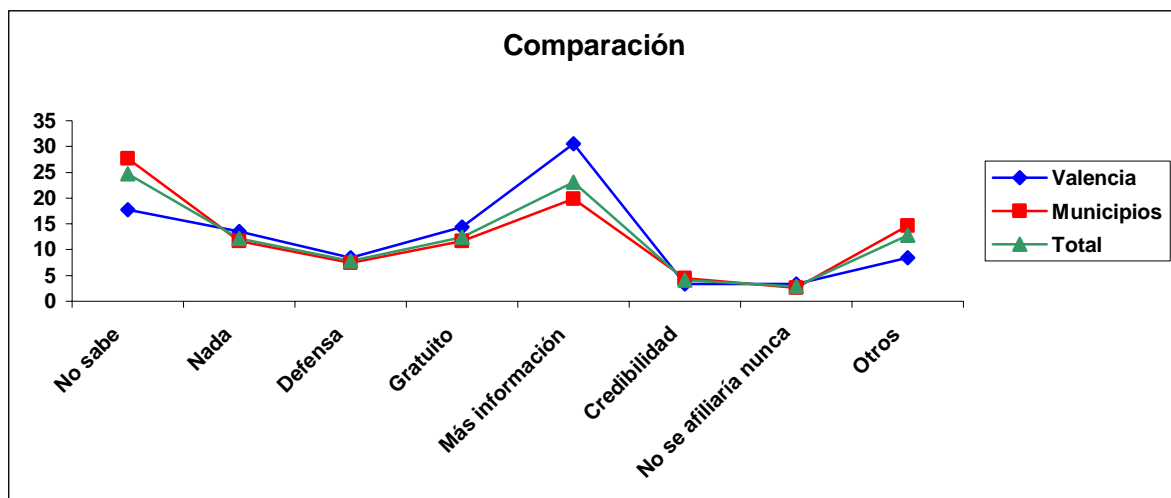
14° ¿Qué tendrían que ofrecer las asociaciones de consumidores para que decidiera asociarse a alguna de ellas?

Con esta última pregunta se pretende conocer qué es lo que tendrían que hacer las asociaciones de consumidores para fomentar el nivel de afiliación entre los consumidores.

RESPUESTAS	VALENCIA	MUNICIPIOS	TOTAL
No sabe	21 17,80%	74 27,72%	95 24,68%
Nada	16 13,56%	31 11,61%	47 12,21%
Defensa	10 8,47%	20 7,49%	30 7,79%
Gratuito	17 14,41%	31 11,61%	48 12,47%
Más información	36 30,51%	53 19,85%	89 23,12%
Credibilidad	4 3,39%	12 4,49%	16 4,16%
No se afiliaría nunca	4 3,39%	7 2,62%	11 2,86%
Otros	10 8,47%	39 14,61%	49 12,73%



Dejando a un lado el 24,68% de los encuestados no afiliados que no encuentran alicientes que les motiven afiliarse a alguna asociación de consumidores, destacamos que un 23,12% demanda más información y un 4,16% demanda mayor credibilidad.



No encontramos diferencias significativas entre la capital y los municipios restantes seleccionados. Tan sólo puntualizar que los residentes en la capital demandan más información, es decir, se muestran proclives a la afiliación.



Bécquer, 25 - 41002 Sevilla
Teléfono: 954 902 365 - Fax: 954 387 852
Correo electrónico: fundacion@facua.org

[fundación.facua.org](http://fundacion.facua.org)

Estudio patrocinado por

