

ENCUESTA DE OPINIÓN

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

Esta encuesta ha sido realizada en mayo de 2014, por alumnas de la  
Diplomatura de Estadística de la Universidad de Sevilla.

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA.....	3
ENCUESTA Y CUESTIONARIO .....	5
FINALIDAD Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	8
Primera parte: Conocimiento .....	9
Segunda parte: Modo de conocimiento y valoración. ....	15
Tercera parte: Afiliación. ....	18
Conclusiones .....	26

# FICHA TÉCNICA

## Ámbito

Provincia de Badajoz.

## Universo

Población de la provincia de Badajoz, de ambos sexos, de 18 y más años de edad.  
Tamaño de la población: 567.297

## Tamaño de la muestra

400 entrevistas.

## Ponderación

No todos los elementos de la muestra tienen la misma ponderación. En el anexo se incluye la tabla de ponderaciones.

## Procedimiento de muestreo

Polietápico, estratificado por el tamaño del municipio. Afijación proporcional.

**Estrato 1:** Municipios de menos de 2.000 habitantes.

**Estrato 2:** Municipios de 2.001 a 5.000 habitantes.

**Estrato 3:** Municipios de 5.001 a 20.000 habitantes.

**Estrato 4:** Municipios de 20.001 a 50.000 habitantes.

**Estrato 5:** Badajoz.

En los cuatro primeros estratos se realiza un muestreo por conglomerados en dos etapas:

**Etapa 1.** Unidades primarias: municipios, seleccionados mediante un  $\pi$ PS, siendo la variable tamaño el número de habitantes del municipio.

**Etapa 2.** Unidades finales: habitantes. Seleccionados por cuotas de sexo y edad.

En el último estrato se realiza un muestreo por cuotas de sexo y edad.

En el anexo se representa la relación de municipios y los tamaños de muestra en cada estrato.

## Error de muestreo

En el anexo se recoge el error típico y el intervalo de confianza para un nivel de significación del 95% y supuesto que las unidades de primera etapa se han extraído con reemplazamiento.

## Trabajo de campo

Encuestas telefónicas realizadas entre el 12 de junio y el 30 de julio del 2014.

# ENCUESTA Y CUESTIONARIO

## Pregunta 1:

Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación, ¿Dónde se dirigiría? (respuestas 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
- 99 No sabe

## Pregunta 4:

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

- 1 Sí
- 2 No (Pasar a la pregunta 6)

## 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 Extremadura
- ADICAE Asociación de Usuarios de Banca, Cajas y Seguros
- CECU Confederación de Consumidores y Usuarios
- FEACCU Federación de Asociaciones de Amas de Casa y Consumidores
- FUCI Federación de Usuarios Consumidores Independientes
- ASGECO Asociación General de Consumidores
- AUC Asociación de Usuarios de la Comunicación
- Ausbanc: Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios
- Acuex: Asociación de Consumidores y Usuarios de Extremadura

**Pregunta 6:**

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

- Periódicos o revistas
- Radio
- Televisión
- Internet
- Por otras personas
- Otros (indicar):
- 99. NS/NC

**Pregunta 7:**

¿Cómo valora usted la labor que realizan estas asociaciones? (Realizarla sólo si en la pregunta 6 ha mencionado alguna asociación)

- 1 Muy buena
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala
- 5 Muy mala
- 99 NS/NC

**Pregunta 8:**

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

- 1 Sí
- 2 No (Pasar a la pregunta 15)

**Preguntas de la 9 a la 12 sólo para socios**

**Pregunta 9:**

¿A cuál/es asociaciones está usted afiliado?

**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

- 2 BUENO
- 3 REGULAR
- 4 MALO
- 5 MUY MALO
- 99 NS/NC

**Para no socios**

**Pregunta 13:**

¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación de consumidores?

**Pregunta 14:**

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

# FINALIDAD Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La finalidad general de la encuesta es conocer la opinión y el grado de conocimiento de los ciudadanos de la provincia de Badajoz mayores de 18 años sobre las asociaciones de consumidores, comparando los datos obtenidos para Badajoz capital y el resto de la provincia.

Asimismo se pretende conocer otros aspectos de la opinión que tienen los consumidores de Badajoz sobre las asociaciones de consumidores:

- Conocer cuál sería el primer lugar donde se dirigirían al tener algún problema como consumidor y que la empresa donde compró el producto o contrató el servicio no le resuelve.
- Saber qué porcentaje de la población sabe realmente qué es una asociación de consumidores.
- Conocer la proporción de ciudadanos que conocen alguna asociación de consumidores, así como los nombres de las más conocidas.
- Averiguar a través de qué vías o medios conocen los ciudadanos a estas asociaciones.
- Saber qué opinión tienen los ciudadanos acerca de la labor que realizan las asociaciones de consumidores.
- Conocer el porcentaje de ciudadanos que están afiliados en la actualidad, el tiempo que llevan asociados, por qué motivo decidieron afiliarse y el grado de satisfacción que tienen por el trato recibido.
- También se pretende saber el porqué no están asociados a ninguna asociación de consumidores y qué deberían de ofrecerles dichas asociaciones para que ellos decidieran afiliarse a alguna de ellas.

Para facilitar una mejor interpretación, los resultados de la encuesta se presentan en tres bloques bien definidos:

- Primera parte: **conocimiento**.
- Segunda parte: **modo de conocimiento y valoración**.
- Tercera parte: **afiliación**.

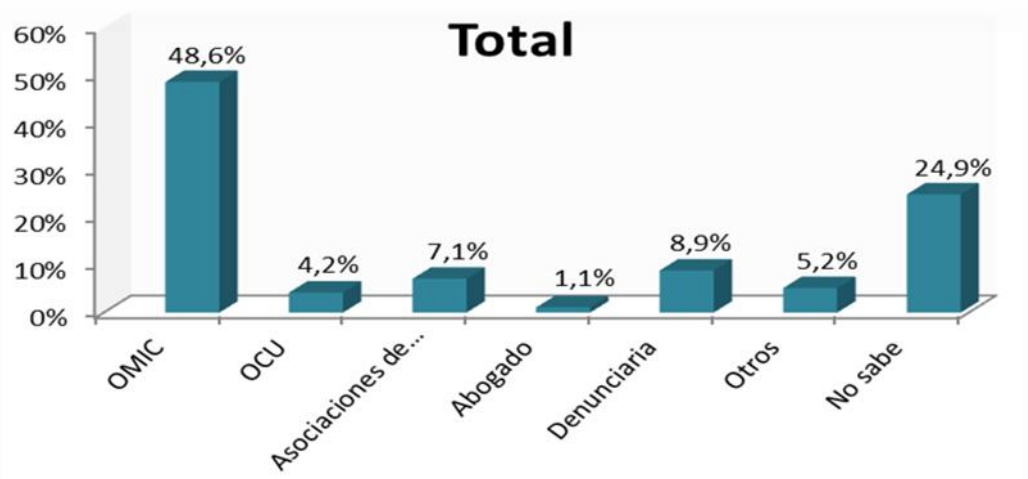


## Primera parte: Conocimiento

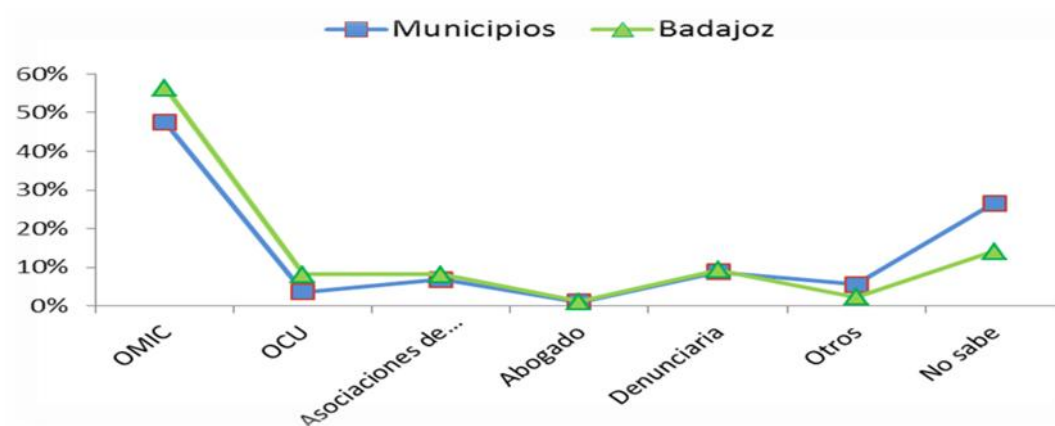
En esta primera parte se analizan las variables del estudio relacionadas con el conocimiento que tienen los ciudadanos de las asociaciones de consumidores.

**Pregunta 1:** Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación ¿Dónde se dirigiría?

Pregunta 1	Total	Municipios	Badajoz
OMIC	48,6%	47,4%	56,4%
OCU	4,2%	3,6%	8,2%
Asociaciones de consumidores	7,1%	7,0%	8,3%
Abogado	1,1%	1,1%	1,2%
Denunciaría	8,9%	8,8%	9,4%
Otros	5,2%	5,6%	2,4%
No sabe	24,9%	26,5%	14,1%
Tamaño de la muestra	400	315	85



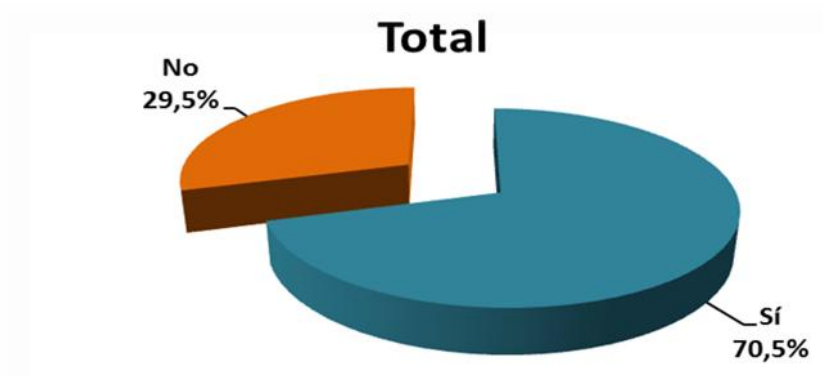
Del resultado de las respuestas obtenidas en la provincia de Badajoz en esta primera pregunta se desprende que el 48,6% de las personas acudirían a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en primer lugar. Este organismo es público y por lo tanto gratuito, y además tienen representantes en municipios más pequeños donde la mayoría de las asociaciones no tienen oficinas. El 24,9% no sabe donde podría acudir para que le ayudasen. EL 7,1% de las personas ha respondido que iría a alguna asociación de consumidores y un 4,2% responden que irían a una asociación de consumidores en concreto (OCU).



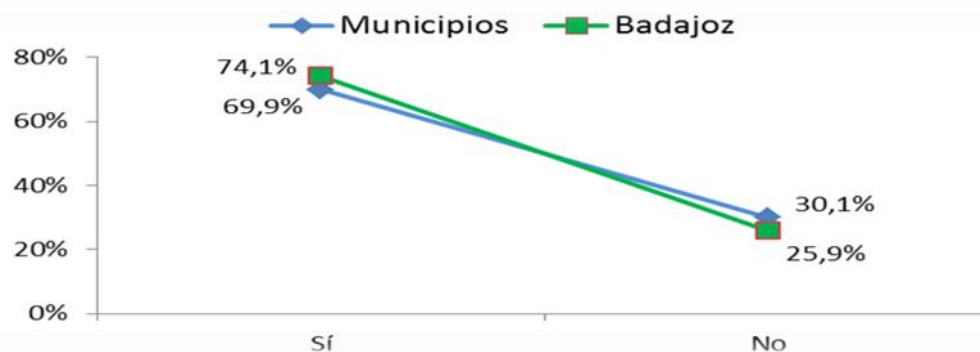
Comparando el comportamiento de los ciudadanos que residen en la capital y los de los municipios de la provincia, se puede destacar que en los municipios hay un 12,4% más de personas que no saben dónde podrían ir que en la capital. Con esto se observa que en los municipios existe más desinformación sobre qué hacer ante un problema de este tipo que en la capital. Por otro lado, los ciudadanos de Badajoz indican en mayor porcentaje que acudirían a una asociación de consumidores o a la OMIC.

**Pregunta 2: ¿Sabe lo que es una asociación de consumidores?**

Pregunta 2	Total	Municipios	Badajoz
Sí	70,5%	69,9%	74,1%
No	29,5%	30,1%	25,9%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>400</b>	<b>315</b>	<b>85</b>



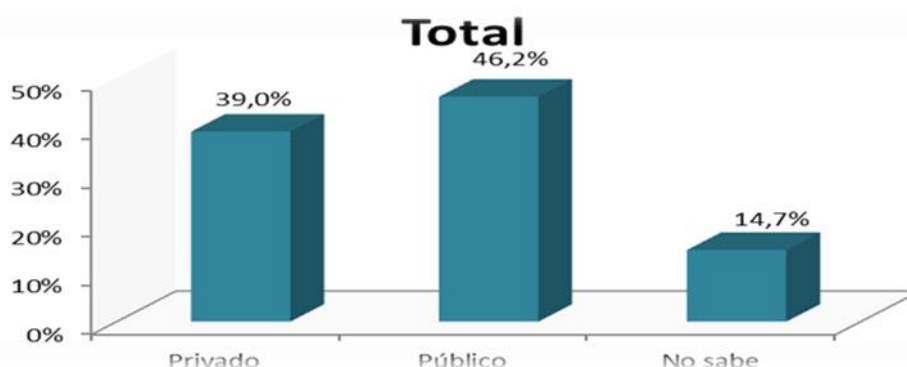
En esta gráfica se puede observar que un 70,5% de la población dice saber lo que es una asociación de consumidores frente al 29,5% que no lo saben.



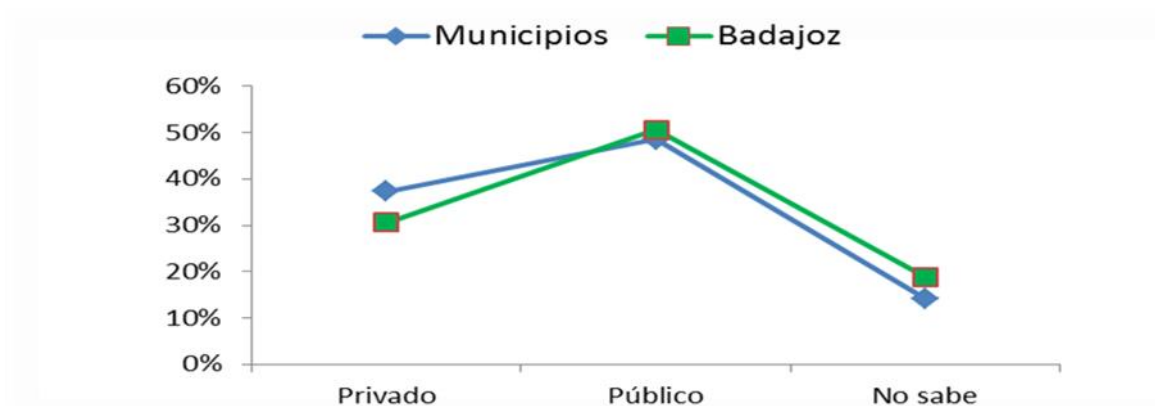
Comparando los resultados obtenidos, se observa que en la capital hay un 4,2% más que en los municipios de la provincia que afirman saber qué es una asociación de consumidores. De esta manera, se vuelve a reflejar que en la capital hay más información sobre este tipo de observaciones.

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

Pregunta 3	Total	Municipios	Badajoz
Privado	39,0%	37,3%	30,5%
Público	46,2%	48,6%	50,6%
No sabe	14,7%	14,1%	18,8%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>400</b>	<b>315</b>	<b>85</b>



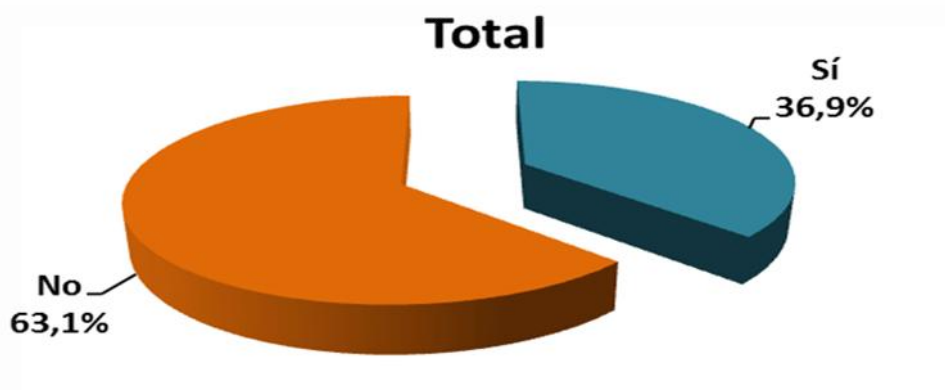
Pese a que hay un 70,5% que afirman saber qué es una asociación de consumidores, se observa que el 46,2% creen que se trata de un organismo público, es decir, piensan que forman parte de la administración municipal o autonómica. Sólo un 39% sabe que la verdadera naturaleza de estas asociaciones es privada. Por lo tanto, hay una buena parte de las personas que afirman saber qué es una asociación de consumidores que realmente tienen un concepto equivocado de éstas.



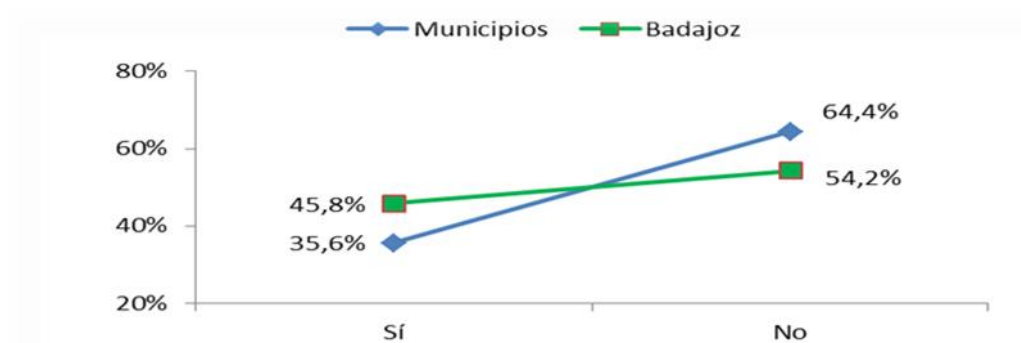
Observando los resultados obtenidos en la capital y los municipios de la provincia, se aprecia que en la ciudad de Badajoz están más y mejor informados que en el resto de la provincia ya que el porcentaje de personas que saben que se trata de un organismo privado es mayor que en el resto de los municipios.

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

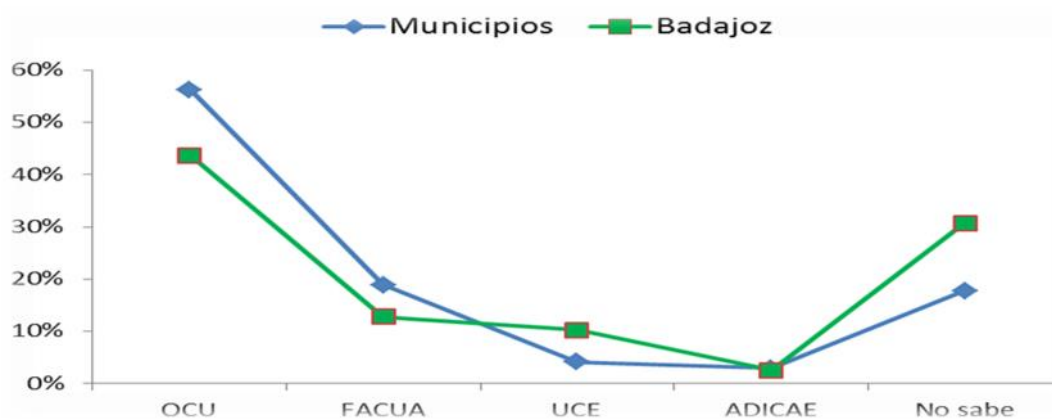
Pregunta 4	Total	Municipios	Badajoz
Sí	36,9%	35,6%	45,8%
No	63,1%	64,4%	54,2%
Tamaño de la muestra	400	315	85



En esta gráfica se observa que un 63,1% dice no conocer o haber oído hablar de ninguna asociación de consumidores en particular. Por lo tanto, del 70,5% que dijeron saber qué era una asociación de consumidores, sólo un 36,9% conoce alguna asociación en particular.



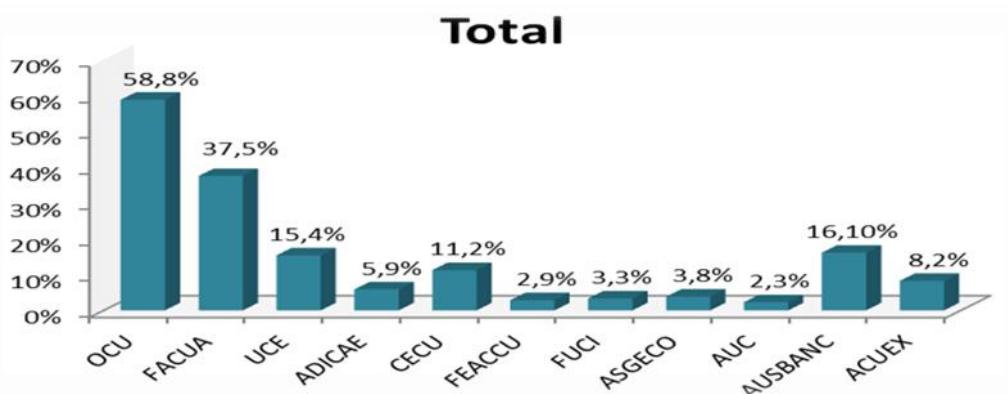
Del resultado de las respuestas obtenidas en la capital y los municipios se vuelve a apreciar cómo en Badajoz los ciudadanos tienen mayor información de estas asociaciones que en los municipios, ya que hay un 10,2% más de personas que afirman conocer o haber oído hablar de alguna asociación de consumidores en particular.



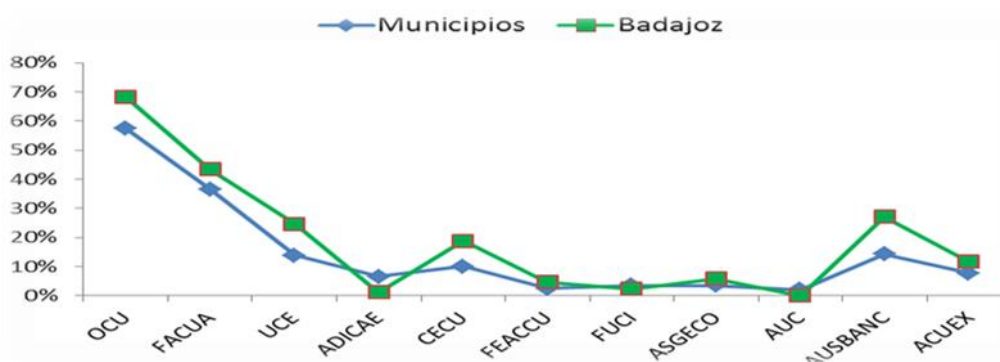
**Pregunta 5: ¿Le suena alguna como...?**

Pregunta 6	Total	Municipios	Badajoz
OCU	58,8%	57,4%	68,2%
FACUA	37,5%	36,6%	43,5%
UCE	15,4%	13,90%	24,7%
ADICAE	5,9%	6,6%	1,2%
CECU	11,2%	10,1%	18,8%
FEACCU	2,9%	2,6%	4,7%
FUCI	3,3%	3,5%	2,4%
ASGECO	3,8%	3,5%	5,9%
AUC	2,3%	2,1%	0,0%
AUSBANC	16,10%	14,4%	27,1%
ACUEX	8,2%	7,7%	11,7%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>400</b>	<b>315</b>	<b>85</b>

En esta pregunta se le ofrece a los encuestados una serie de nombres de asociaciones y se señala las conocidas para ellos.



Las más populares vuelven a ser OCU con un 58,8% y FACUA con un 37,5%. A continuación le sigue Ausbanc con un 16,10% y UCE con un 15,4%. Otras asociaciones a destacar son CECU con un 11,2%, Acuex con un 8,2% y Adicae con un 5,9%. El resto de las asociaciones que son conocidas lo fueron con porcentajes reducidos.



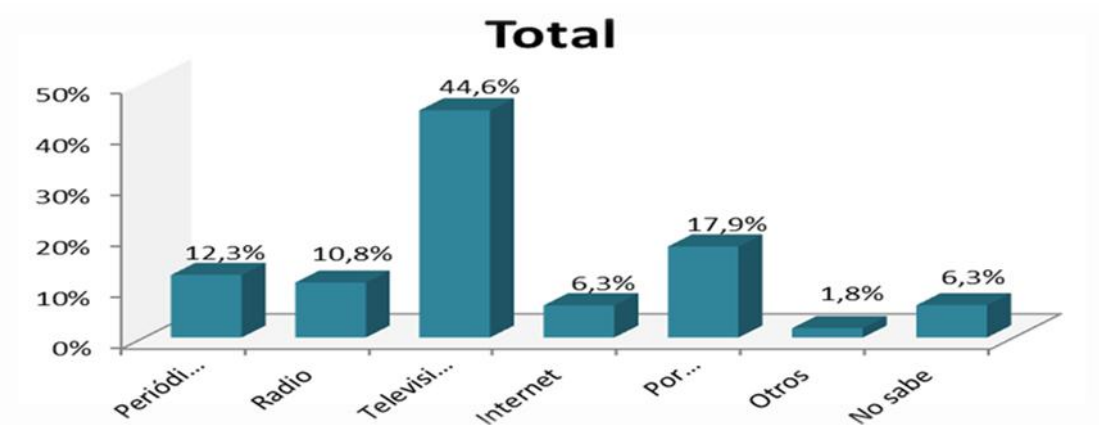
Comparando la capital con los municipios se observa que el orden de asociaciones más conocidas es el mismo en ambos grupos. Se vuelve a observar que el conocimiento sobre las asociaciones es mayor en la capital que en los municipios, debido a que el porcentaje de personas que dicen conocer a la asociación es mayor en la capital que en los municipios.

## Segunda parte: Modo de conocimiento y valoración.

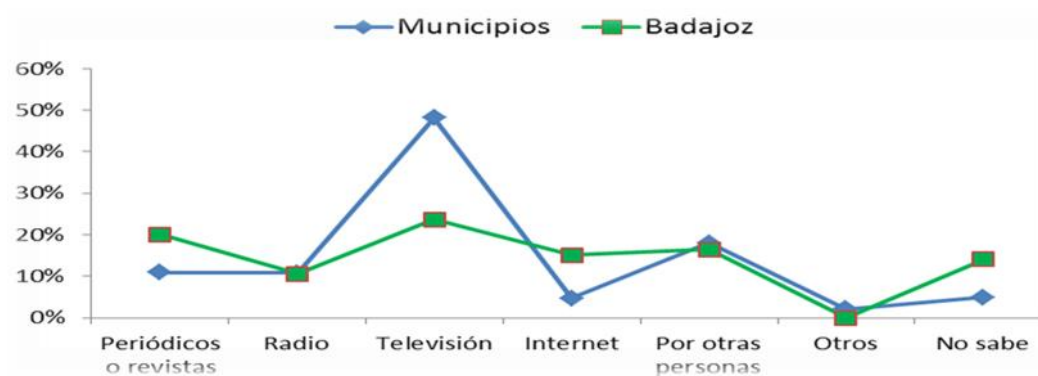
En la segunda parte se estudia por qué vías se dan más a conocer las asociaciones de consumidores y la valoración que tienen los ciudadanos de la labor que realizan estas asociaciones. Por lo tanto estos resultados están estimados para el total de personas que nos dieron alguna respuesta en la preguntas 5.

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

Pregunta 7	Total	Municipios	Badajoz
Periódicos o revistas	12,3%	10,9%	20,0%
Radio	10,8%	10,8%	10,6%
Televisión	44,6%	48,2%	23,6%
Internet	6,3%	4,8%	15,1%
Por otras personas	17,9%	18,1%	16,5%
Otros	1,8%	2,2%	0,0%
No sabe	6,3%	5,0%	14,1%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>367</b>	<b>282</b>	<b>85</b>



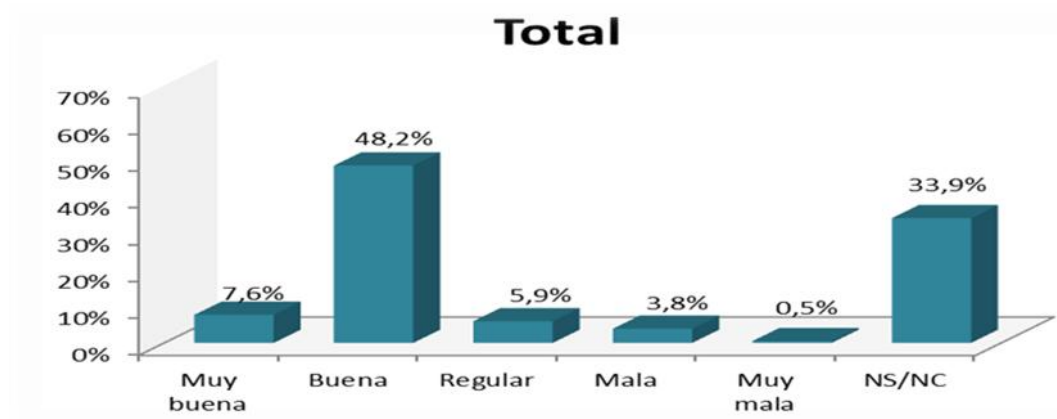
En esta gráfica se observa que el 44,6% de personas que conocen alguna asociación de consumidores la han conocido a través de la televisión, quizás uno de los motivos por la cual OCU y FACUA sean las asociaciones más conocidas, ya que son las que salen frecuentemente por televisión. Le sigue que la han conocido a través de otras personas con un 17,9%. El 12,3% y 10,8% lo han conocido a través de los periódicos y la radio, respectivamente.



En la comparación de ambos grupos la vía principal por las que los ciudadanos conocen las asociaciones es la misma, a través de la televisión. En el resto de vías se observan ciertas diferencias, ya que en la capital el segundo medio es el periódico o revistas y en los municipios es por otras personas. En la capital la tercera vía es por otras personas y en los municipios son los periódicos o revistas. Otro hecho destacable es que en la capital hay un mayor porcentaje de personas que no saben a través de qué vía han conocido a dichas asociaciones.

**Pregunta 7: ¿Cómo valora usted la labor que realizan estas asociaciones?**

Pregunta 8	Total	Municipios	Badajoz
Muy buena	7,6%	6,5%	14,2%
Buena	48,2%	50,1%	37,6%
Regular	5,9%	3,9%	17,7%
Mala	3,8%	3,9%	3,5%
Muy mala	0,5%	0,1%	2,4%
NS/NC	33,9%	35,5%	24,7%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>367</b>	<b>282</b>	<b>85</b>



Se observa que la valoración *buena* tiene un 48,2% y que la valoración *muy buena* tiene un 7,6%, por lo que se puede afirmar que más del 50% de la ciudadanía valora



positivamente la labor que realizan estas asociaciones. Por el contrario la valoran *regular* un 5,9%, *mala* un 3,8% y *muy mala* un 0,5%. Se puede observar también que un 33,9% no sabe valorar la labor de estas asociaciones.



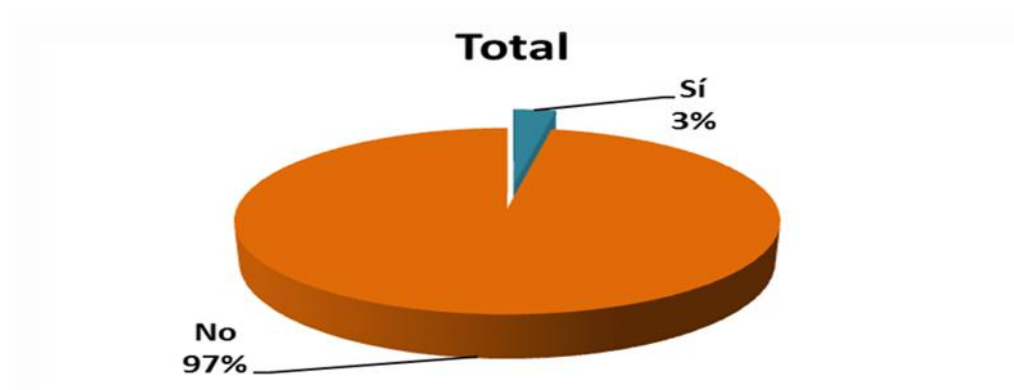
Con respecto a la valoración que dan de estas asociaciones en ambos grupos que se están comparando, se observa un comportamiento similar. En ambos grupos más del 50% consideran que la labor de estas asociaciones es *buena* o *muy buena*. En la capital un 13,8% más de personas que en el resto de la provincia dan una valoración *regular*. El porcentaje que considera que la labor es *muy mala* es bajo para ambos, siendo en los municipios prácticamente nula. Con estos resultados se puede decir que la opinión de los ciudadanos de la labor que realizan es bastante positiva.

### Tercera parte: Afiliación.

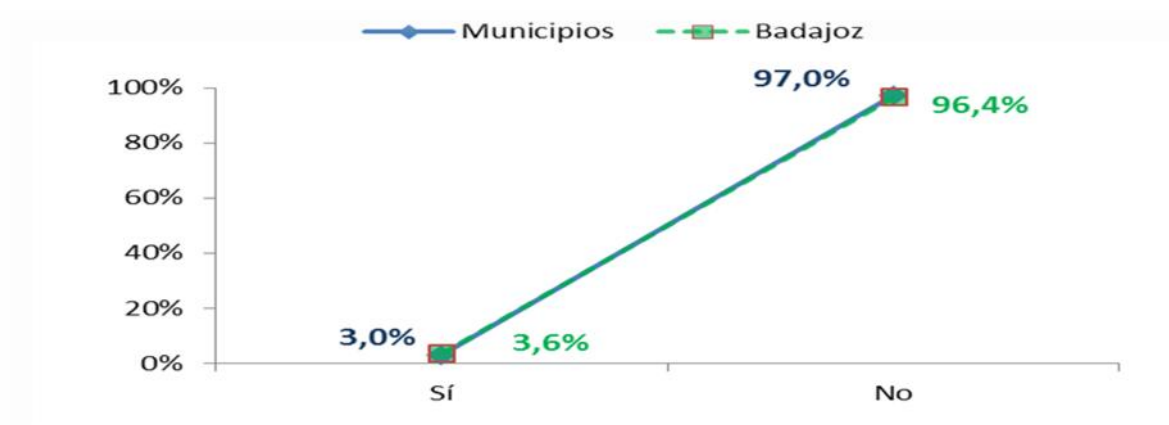
Por último, en esta tercera las preguntas de la 19 a la 12 sólo se van a realizar a las personas que dijeron estar afiliadas a alguna asociación de consumidores. Al ser una muestra pequeña no se pueden extraer datos significativos, es decir, los resultados no tienen validez estadística.

**Pregunta 8: ¿Es usted socio/a de alguna asociación de consumidores?**

Pregunta 9	Total	Municipios	Badajoz
Sí	3,0%	3,0%	3,6%
No	97,0%	97,0%	96,4%
Tamaño de la muestra	400	315	85



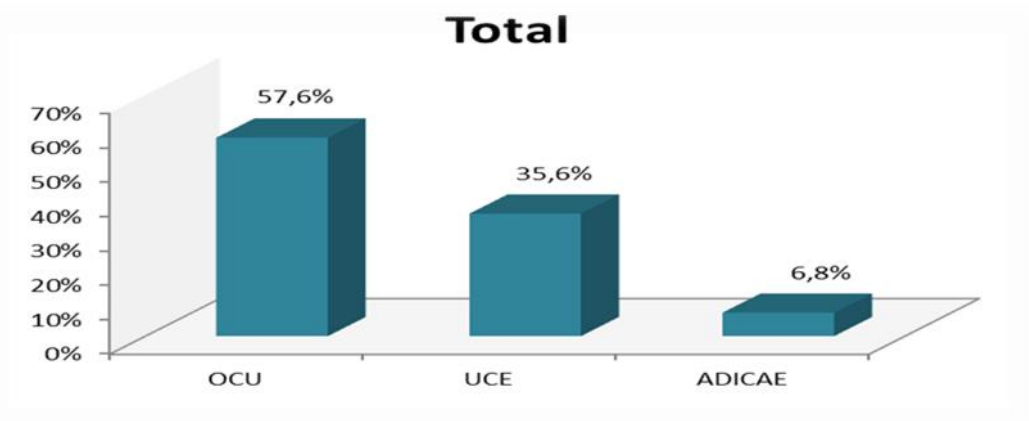
Sólo el 3% de habitantes de Badajoz están afiliados a algunas de las asociaciones de consumidores.



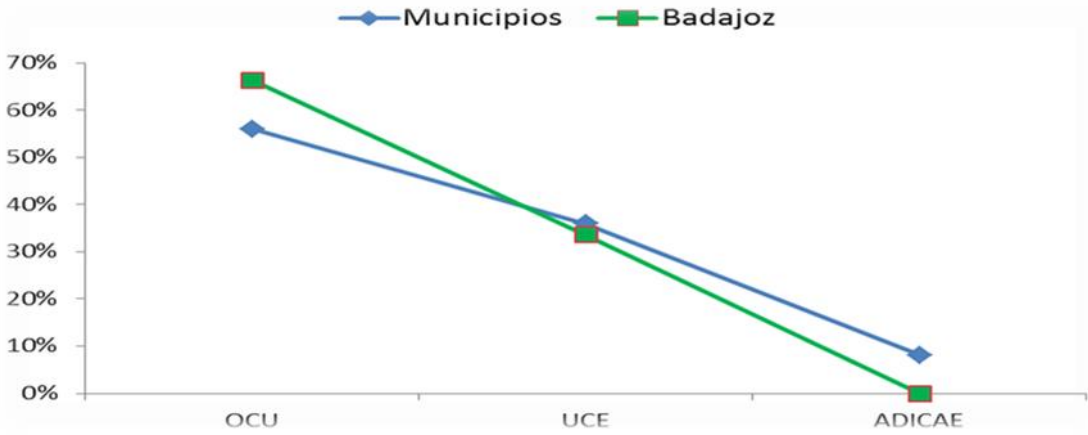
En la capital el porcentaje de afiliados es mayor que en el resto de la provincia, un 0,6% más están afiliados a alguna asociación. Se observa que el número de afiliados es bastante pequeño.

**Pregunta 9: ¿A cuál /es asociación/es está usted afiliado?**

Pregunta 10	Total	Municipios	Badajoz
OCU	57,6%	56,0%	66,4%
UCE	35,6%	35,9%	33,6%
ADICAE	6,8%	8,1%	0,0%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>



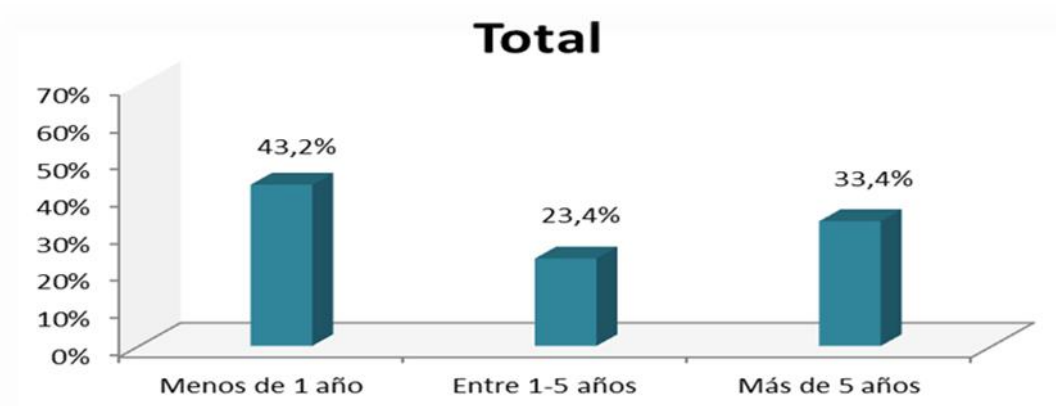
Del 3% que están afiliados a alguna asociación de consumidores en la provincia de Badajoz más del 50% lo están en OCU, el 35,6% en UCE y el 6,8% en Adicae.



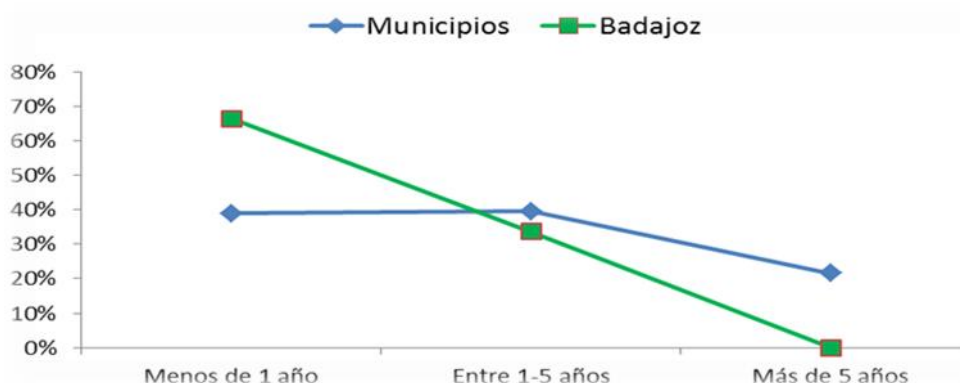
Comparando los municipios con Badajoz se vuelve a observar que la asociación de consumidores con más afiliados es OCU.

**Pregunta 10: ¿Cuánto tiempo lleva usted afiliado/a?**

Pregunta 11	Total	Municipios	Badajoz
Menos de 1 año	43,2%	39,0%	66,4%
Entre 1-5 años	23,4%	39,5%	33,6%
Más de 5 años	33,4%	21,6%	0,0%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>



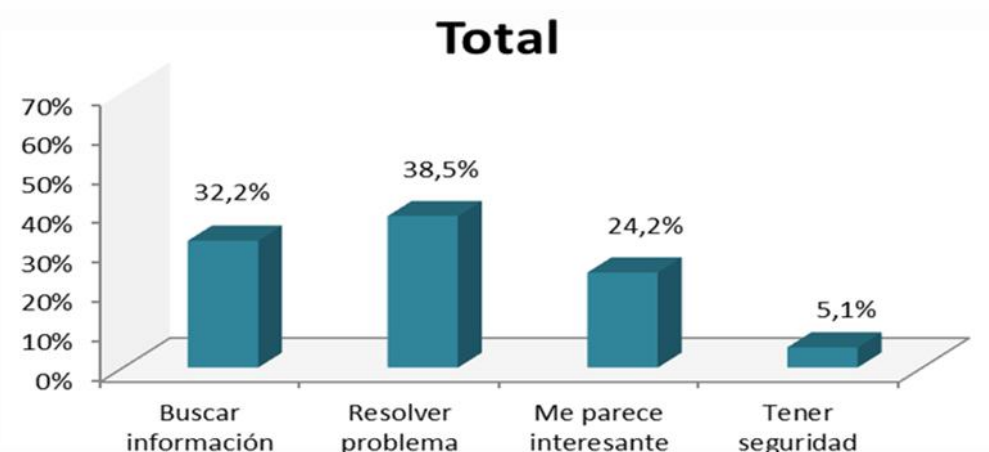
Para los datos globales se observa que del 3,0% de personas que afirmaron ser socios de alguna asociación de consumidores, casi la mitad de los afiliados (43,2%), llevan menos de un año en la asociación. A este porcentaje le sigue un 33,4% de personas que llevan más de cinco años asociados, mientras que un 23,4% de personas llevan entre uno y cinco años.



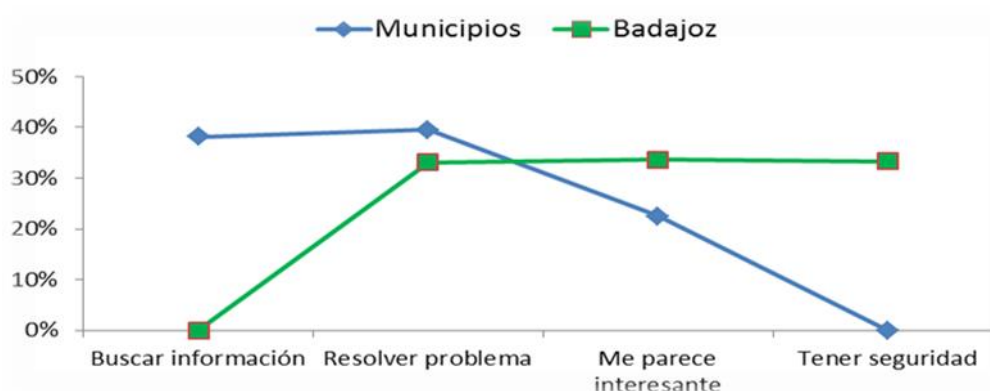
Para la comparación de la antigüedad de los afiliados en los dos grupos se observa que en la capital más de la mitad de los afiliados llevan menos de un año mientras que en los municipios es un 39%. Hay poca diferencia entre ambos grupos en el número de personas que llevan afiliados entre uno y cinco años (39,5 % en los municipios y 33,6% en Badajoz). Se aprecia una diferencia grande entre los municipios y la capital en el número de personas que llevan afiliados más de cinco años, con un 21,6% y 0,0% respectivamente.

**Pregunta 11: ¿Por qué motivo decidió afiliarse?**

Pregunta 12	Total	Municipios	Badajoz
Buscar información	32,2%	38,1%	0,0%
Resolver problema	38,5%	39,5%	33,1%
Me parece interesante	24,2%	22,4%	33,6%
Tener seguridad	5,1%	0,0%	33,3%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>



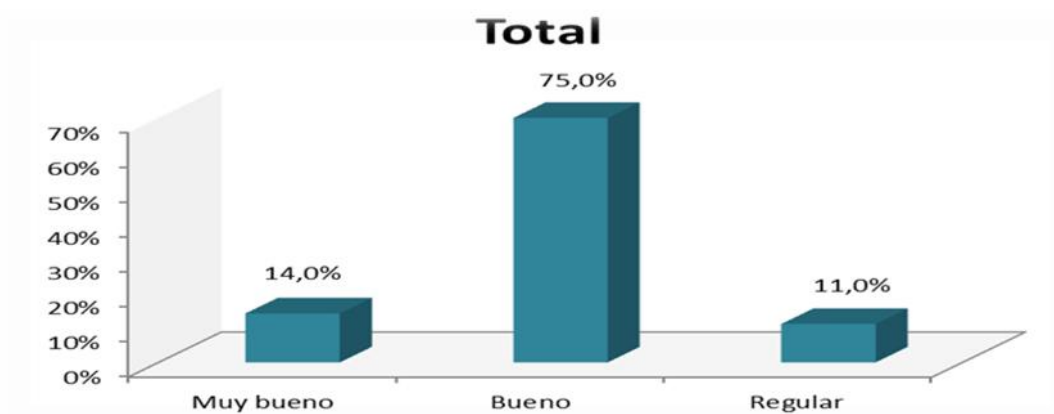
El 38,5% de personas que están afiliadas a una asociación de consumidores afirman que se asociaron para resolver un problema. El 32,2% lo hicieron para buscar información. Un porcentaje más pequeño, 5,1%, se asociaron para tener seguridad, mientras que el resto, un 24,2%, porque les parecía interesante pertenecer a estas asociaciones.



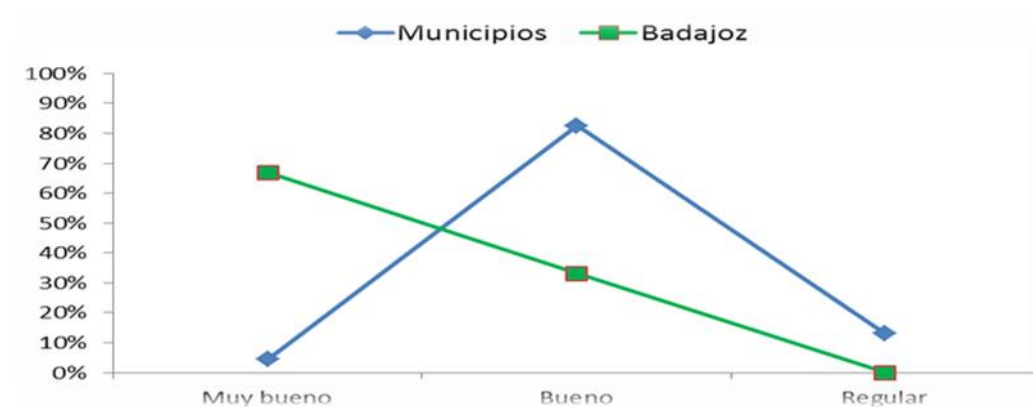
Para los datos desagregados para la ciudad de Badajoz y el resto de municipios se encuentran las diferencias más significativas entre ambos en las personas que se afiliaron para buscar información y las que lo hicieron para tener seguridad. En la capital hay un 33,3% más de personas que lo hacen para tener seguridad, mientras que las personas que lo hacen para buscar información son un 38,1% menos que en los municipios.

**Pregunta 12: ¿Cómo considera el trato recibido en su asociación?**

Pregunta 13	Total	Municipios	Badajoz
Muy bueno	14,0%	4,4%	66,9%
Bueno	75,0%	82,6%	33,1%
Regular	11,0%	13,0%	0,0%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>



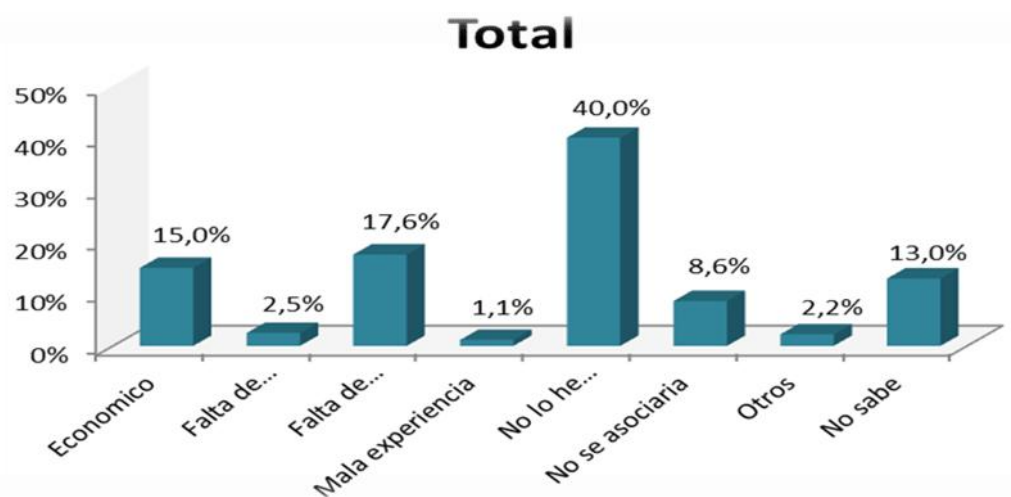
Para los datos globales, más de la mitad de los afiliados, un 89%, consideran que el trato recibido en su asociación es bueno o muy bueno, mientras que sólo un 11% consideran que el trato recibido es regular.



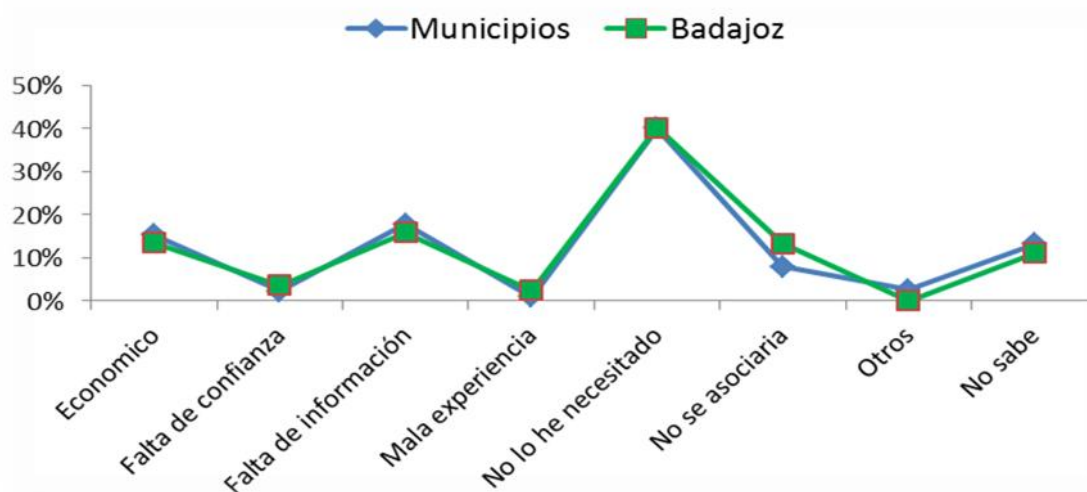
Comparando el grado de satisfacción entre los municipios y la provincia de Badajoz se puede destacar que en la capital hay un 62,5% más de personas que consideran que el trato recibido es muy bueno y un 49,1% menos que en los municipios que lo consideran bueno. Por lo tanto, en ambos casos el grado de satisfacción es muy alto.

**Pregunta 13: ¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación?**

Pregunta 14	Total	Municipios	Badajoz
Económico	15,0%	15,2%	13,4%
Falta de confianza	2,5%	2,3%	3,7%
Falta de información	17,6%	17,8%	15,8%
Mala experiencia	1,1%	,9%	2,5%
No lo he necesitado	40,0%	40,0%	40,2%
No se asociaría	8,6%	7,9%	13,4%
Otros	2,2%	2,6%	0,0%
No sabe	13,0%	13,2%	11,0%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>389</b>	<b>307</b>	<b>82</b>



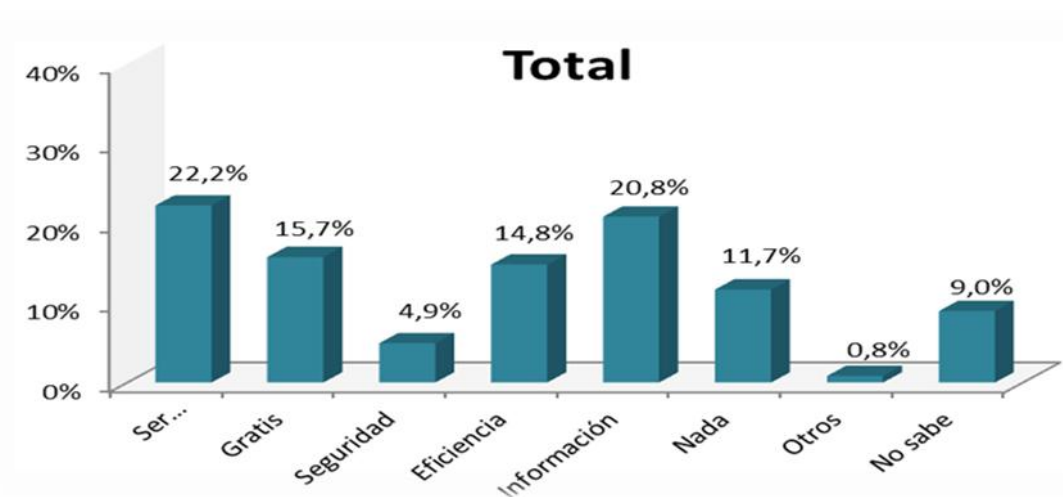
Para los datos globales cabe destacar que la mayoría de personas (40%) que no están afiliadas a alguna asociación de consumidores afirman que es porque no lo ha necesitado. El 17,6% asegura que no está afiliado por falta de información y el 15% por motivos económicos. Cabe destacar también que el 13% afirman no saber el motivo por el que no están afiliados a alguna asociación.



Con respecto al comportamiento de las personas residentes en la capital y las que residen en el resto de municipios de la provincia, los resultados del motivo por el que no están asociados a alguna asociación de consumidores son prácticamente iguales en ambos casos, siendo el principal motivo el no haber necesitado nunca sus servicios (40% en los municipios y 40,2% en Badajoz).

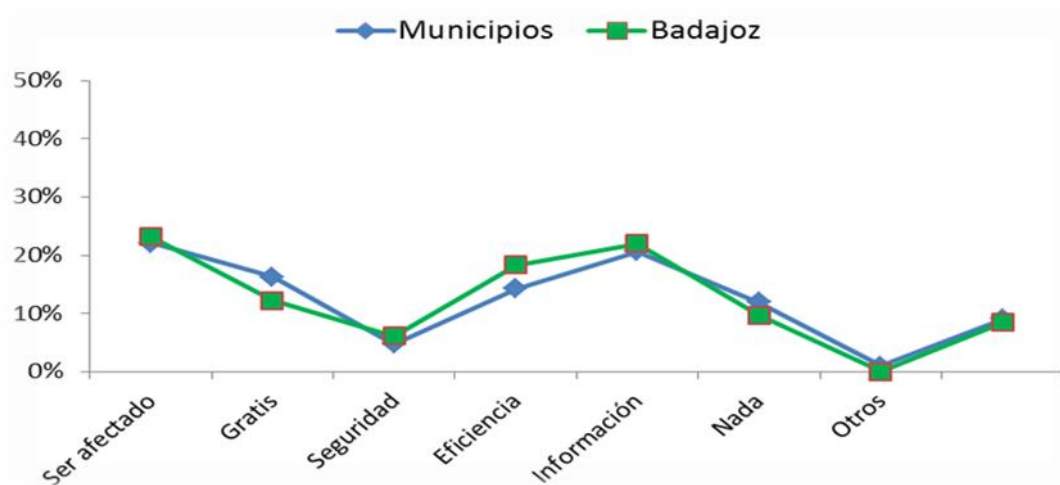
**Pregunta 14: ¿Qué tendrían que ofrecer las asociaciones de consumidores para que decidiera asociarse a alguna de ellas?**

Pregunta 15	Total	Municipios	Badajoz
Ser afectado	22,2%	22,1%	23,2%
Gratis	15,7%	16,3%	12,2%
Seguridad	4,9%	4,8%	6,1%
Eficiencia	14,8%	14,3%	18,3%
Información	20,8%	20,6%	22,0%
Nada	11,7%	12,0%	9,7%
Otros	0,8%	0,9%	0,0%
No sabe	9,0%	9,0%	8,5%
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>389</b>	<b>307</b>	<b>82</b>



La mayoría de las personas (22,2%) piensan que tendrían que ser afectados para asociarse a alguna asociación de consumidores, y un 20,8% que deberían ofrecerle información, refiriéndose a que los mantengan informados de los posibles problemas y de los derechos que tienen los consumidores. Un 14,8% pide eficiencia a la hora de resolver los problemas. También hay un 9% de personas que no dicen nada en concreto, lo cual puede ser debido al gran porcentaje que se obtuvo de personas que no sabían claramente lo que era una asociación de consumidores.





Del resultado de las respuestas obtenidas en Badajoz y los municipios no se aprecian diferencias significativas. En ambos grupos la mayoría de personas piensan que las asociaciones de consumidores deberían ofrecer información (20,6% en los municipios y 22% en Badajoz).

## Conclusiones

El 48,6% de las personas que residen en Badajoz acudirían en primer lugar, si tuvieran un problema como consumidor, a la OMIC.

El 70,5% de los ciudadanos de Badajoz dicen saber lo que es una asociación de consumidores.

El 46,2% de habitantes de Badajoz piensan que las asociaciones de consumidores son organismos públicos.

Sólo un 36,9% conoce o ha oído hablar de alguna asociación de consumidores en concreto.

Existe más información acerca de las asociaciones de consumidores en la capital que en el resto de los municipios de la provincia.

Las asociaciones de consumidores más conocidas en Badajoz son OCU y FACUA, en este orden.

La mayoría de los ciudadanos (44,6%) conocen las asociaciones de consumidores a través de la televisión.

La labor que realizan las asociaciones es valorada positivamente en la provincia, con un 55,8% de los datos globales.

Únicamente un 3% de la población de Badajoz está afiliada a alguna asociación de consumidores.

La asociación que cuenta con más afiliados es OCU, con un 57,6% de los datos globales.

Casi la mitad de los afiliados llevan menos de un año afiliados.

En el resto de la provincia, el 39,5% lleva entre uno y cinco años afiliados.

El motivo por el que las personas de Badajoz deciden afiliarse es para resolver un problema.

Existe un alto grado de satisfacción entre los afiliados por el trato recibido desde las asociaciones de consumidores, un 89% de los datos globales.

El 40% de las personas que no pertenece a ninguna asociación asegura que el motivo es que no lo han necesitado.

Los ciudadanos consideran que lo más importante que deberían ofrecerles estas asociaciones es efectividad e información, con un 22,2% y 20,8% de los datos globales respectivamente.