

ENCUESTA DE OPINIÓN

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

Junio 2012



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

# ÍNDICE

<b>Ficha técnica.....</b>	<b>4</b>
<b>Encuesta y cuestionario.....</b>	<b>6</b>
<b>Finalidad y resultados de la encuesta.....</b>	<b>10</b>
• Primera parte: Conocimiento.....	12
• Segunda parte: Modo de conocimiento y valoración.....	19
• Tercera parte: Afiliación.....	22

# FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA

## Ámbito

Provincia de Lugo.

## Universo

Población de la provincia de Lugo de ambos sexos de 18 años y más.

## Tamaño de la muestra

400 entrevistas.

## Afijación

Proporcional.

## Puntos de muestreo

Nogais As, Rábade, Meira, Ribas de Sil, Triacastela, Taboada, Gutín, Xove, Begonte, Sober, Cospeito, Foz, Burela, Outeiro de Rei, Chantada, Viveiro, Ribadeo, Sarria, Vilalba, Monforte de Lemos y Lugo.

## 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 5.000 habitantes.
  - Estrato 3: municipios de 5.001 a 10.000 habitantes.
  - Estrato 4: municipios de 10.001 a 50.000 habitantes.
  - Estrato 5: Lugo capital.
  
- **Muestreo polietápico en cada estrato:**
  - **Etapa 1:** selección de los municipios de cada estrato de acuerdo a un diseño PPS, siendo la variable tamaño el número de habitantes del municipio. Mediante el método de Madow.
  
  - **Etapa 2:** selección de una muestra de cada municipio extraído anteriormente, mediante un muestreo por cuotas de sexo y edad.

## Error de muestreo

Para un nivel de significación del 95% 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 durante el mes de mayo de 2012.

# **ENCUESTA Y CUESTIONARIO**

# ENCUESTA REALIZADA ENTRE LA POBLACIÓN DE LA PROVINCIA DE LUGO

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

## CUESTIONARIO

### PREGUNTA 1:

Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación, ¿dónde se dirigiría? (respuestas espontáneas, 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)

**LUCUS** - Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores

**ACUA** - Agrupación de Consumidores y Usuarios Asociados

**CONUMAR** - Asociación de Consumidores y Usuarios en Marcha

**ACUL** - Asociación de Consumidores y Usuarios

**OCU** - Organización de Consumidores y Usuarios

**FACUA** - Consumidores en Acción

**UCE** - Unión de Consumidores de Galicia

**ADICAE** - Asociación de Usuarios de Banca, Cajas y Seguros de Galicia

**CEACCU** - Confederación de Asociaciones de Amas de casa y Consumidores y Usuarios

**ASGECO** - Asociación General de Consumidores

**AUC** - Asociación de Usuarios de la Comunicación

**AUSBANC** - Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios

**FUCI** - Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

**UNAE** - Unión Nacional de Amas de Hogar de España

#### **PREGUNTA 6:**

Realizarla sólo si en la pregunta 6 ha mencionado alguna asociación ¿A través de qué o quien 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 13.

**PREGUNTA 9:**

¿A cuál/es asociaciones está usted afiliado?

**PREGUNTA 10:**

¿Por qué motivo decidió afiliarse?

**PREGUNTA 11:**

¿Cómo considera el trato recibido?

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

**PREGUNTA 12:** (Sólo para no socios)

¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación?

**PREGUNTA 13:** (Sólo para no socios)

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

# **FINALIDAD Y RESULTADOS DE LA ESCUESTA**

## FINALIDAD DEL ESTUDIO

El principal objetivo de este estudio es conocer el grado de conocimiento de los ciudadanos de la provincia de Lugo acerca de las asociaciones de consumidores así como de las labores y funciones de éstas.

Se trata de conocer el número de ciudadanos que conoce a alguna asociación o está afiliado a alguna de ellas, así como averiguar, para aquellos que no estén afiliados, qué deberían ofrecer las asociaciones de consumidores para que los consumidores se asociaran a las mismas.

También se pretende averiguar a través de qué medio de comunicación (periódicos, radio, televisión, internet...), los ciudadanos de la provincia de Lugo han conocido u oído hablar de las 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 1 a la 5)
- ✓ Segunda parte: Modo de conocimiento y valoración (preguntas 6 y 8)
- ✓ Tercera parte: Afiliación (preguntas de la 9 a la 13)

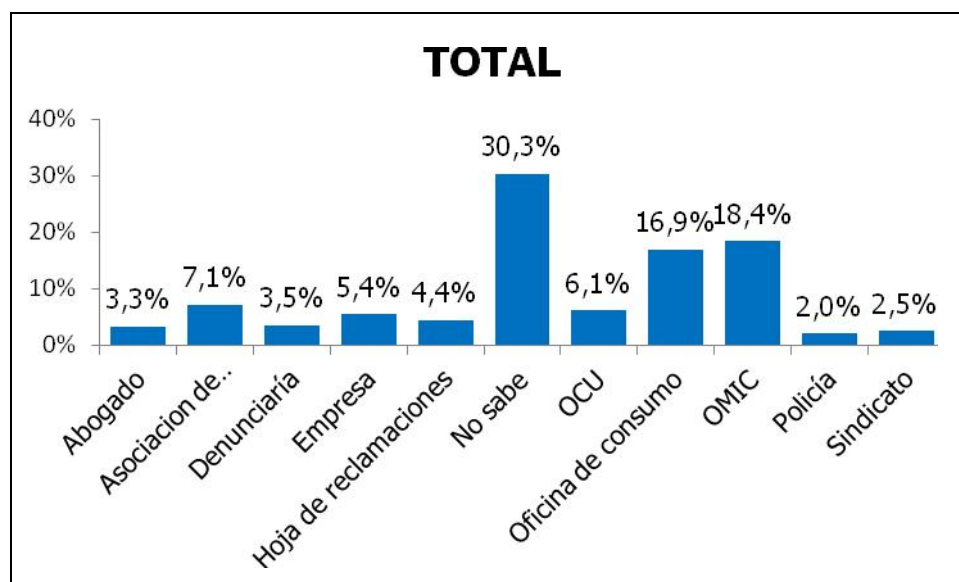
Consideramos que del resultado de los datos obtenidos, se pueden sacar conclusiones muy claras sobre qué porcentaje de ciudadanos de Lugo conocen a las asociaciones de consumidores y cuáles son las organizaciones más conocidas por los consumidores de la citada provincia, así como otras cuestiones relacionadas con la opinión que los mismos 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.

## PRIMERA PARTE: CONOCIMIENTO

Esta primera parte consta de 5 preguntas relacionadas con el conocimiento de los encuestados acerca de las asociaciones de consumidores. Cada pregunta se acompaña de una tabla descriptiva con datos totales y porcentuales, así como de los gráficos oportunos en cada caso.

**Pregunta1: Si tuviese algún problema como consumidor y la empresa no solucionase su reclamación, ¿dónde se dirigiría?**

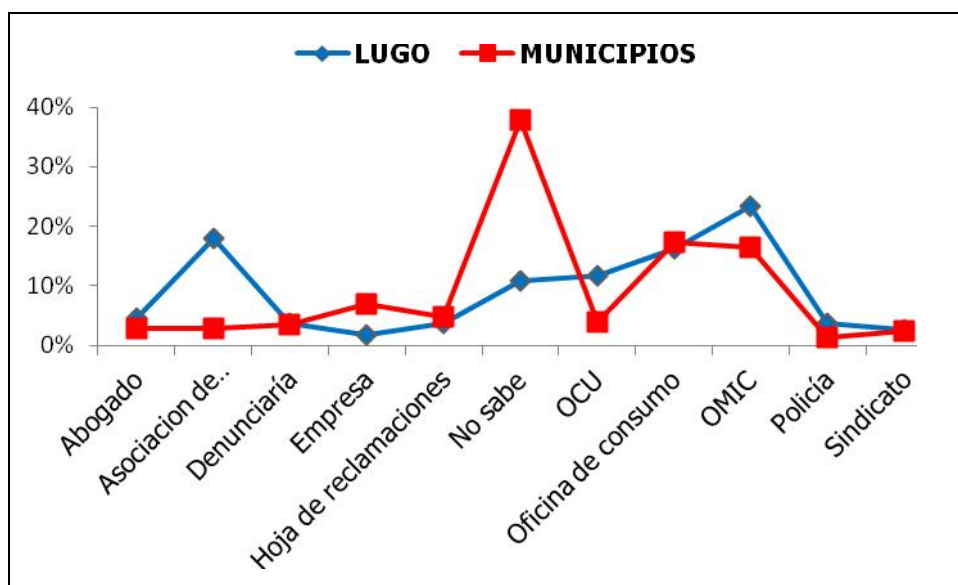
RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Abogado	4,5%	2,8%	3,3%
Asociación de consumidores	18,0%	2,9%	7,1%
Denunciaría	3,6%	3,5%	3,5%
Empresa	1,8%	6,9%	5,4%
Hoja de reclamaciones	3,6%	4,7%	4,4%
No sabe	10,8%	37,8%	30,3%
OCU	11,7%	3,9%	6,1%
Oficina de consumo	16,2%	17,2%	16,9%
OMIC	23,4%	16,4%	18,4%
Policía	3,6%	1,4%	2,0%
Sindicato	2,7%	2,4%	2,5%
Tamaño de muestra	111	289	400



Del resultado de las respuestas obtenidas en esta primera pregunta se desprende que el 35,3% de las personas irían a una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC); el 13,2% irían a alguna asociación de consumidores; un 5,4% reclamaría ante la empresa; un 4,4% pediría la hoja de reclamaciones y el resto de

los que indicaron que actuarían para defenderse, indicaron que irían a un abogado, a la policía o a los sindicatos.

Un dato a destacar es que el 30,3% de las personas residentes en la provincia de Lugo, no saben qué hacer o donde acudir si tuvieran un problema de consumo, un porcentaje bastante elevado que es un reflejo del desconocimiento sobre los derechos de los consumidores existentes entre la población

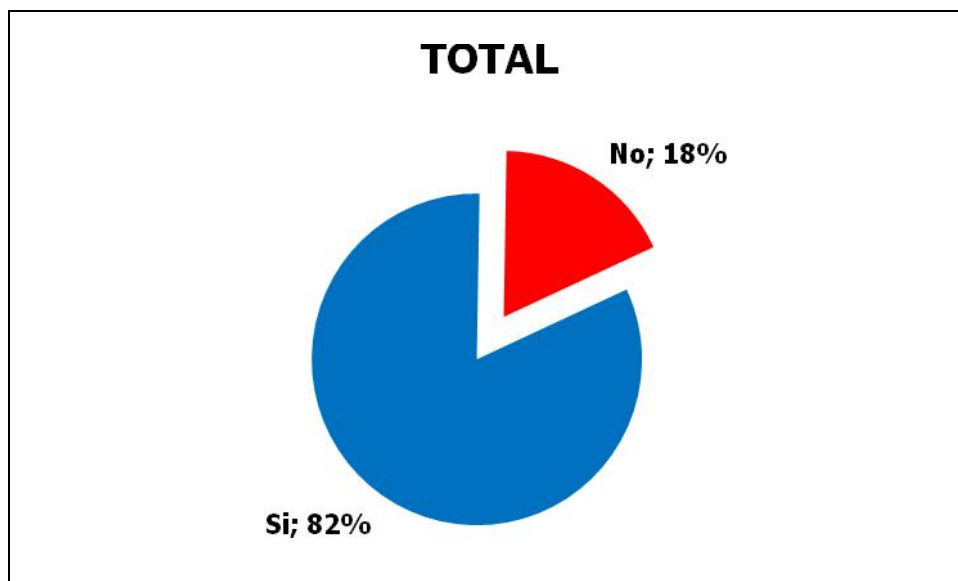


Comparando el comportamiento de los ciudadanos que residen en la capital y los de los municipios de la provincia, se puede destacar que en los municipios hay un 27% más de personas que no saben donde podrían ir para defender sus derechos. Por el contrario los ciudadanos de Lugo indican en mayor porcentaje que acudirían a una asociación de consumidores o a la OMIC.

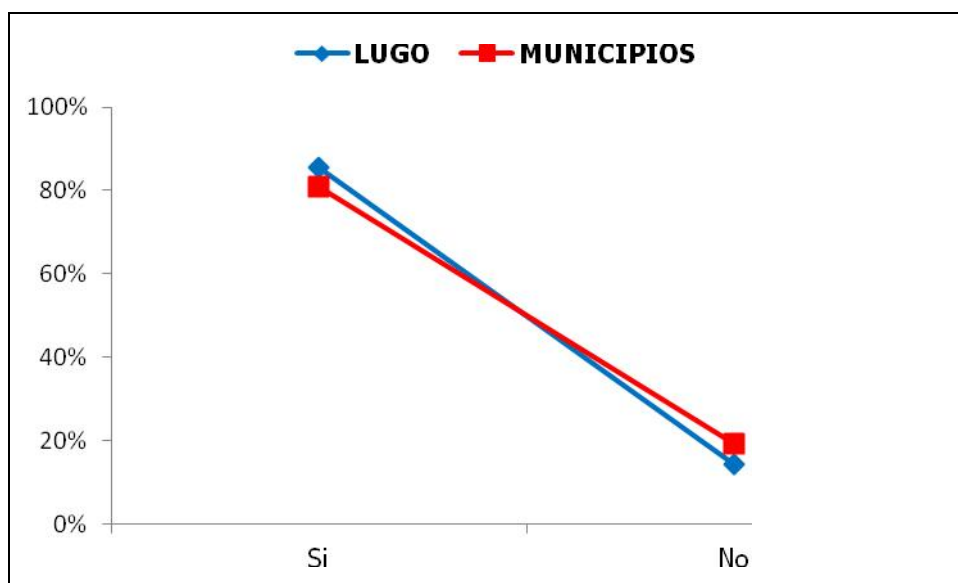
### Pregunta2: ¿Sabe lo que es una asociación de consumidores?

Como se muestra en el cuadro y grafico siguientes, la mayoría de los ciudadanos con un 82%, afirman saber qué es una asociación de consumidores frente al 18% que no lo saben.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Sí	85,6%	80,9%	82,2%
No	14,4%	19,1%	17,8%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>111</b>	<b>289</b>	<b>400</b>

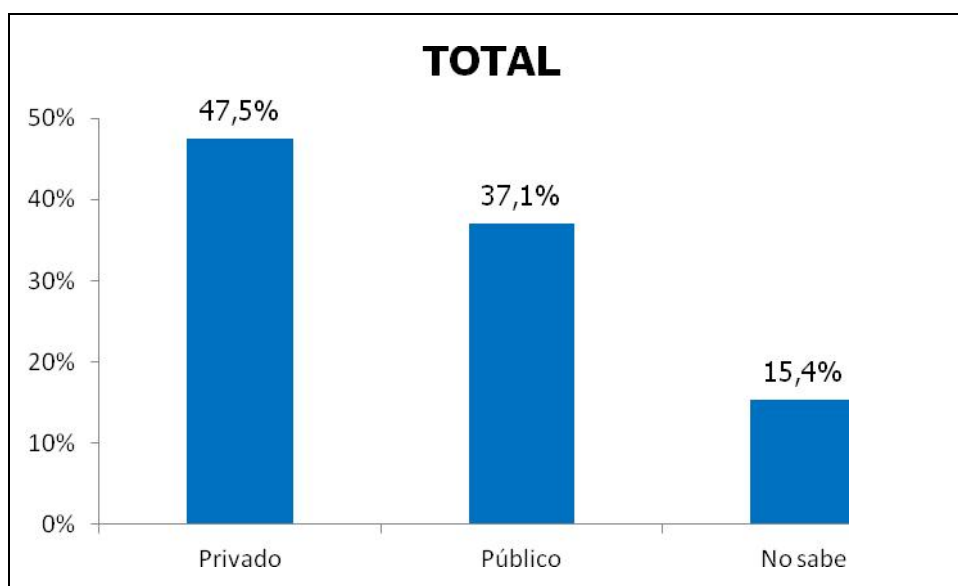


En el grafico siguiente, queda reflejado que en la ciudad de Lugo hay un 5% más de ciudadanos que afirmar saber qué son las asociaciones de consumidores, en relación al resto de la provincia.

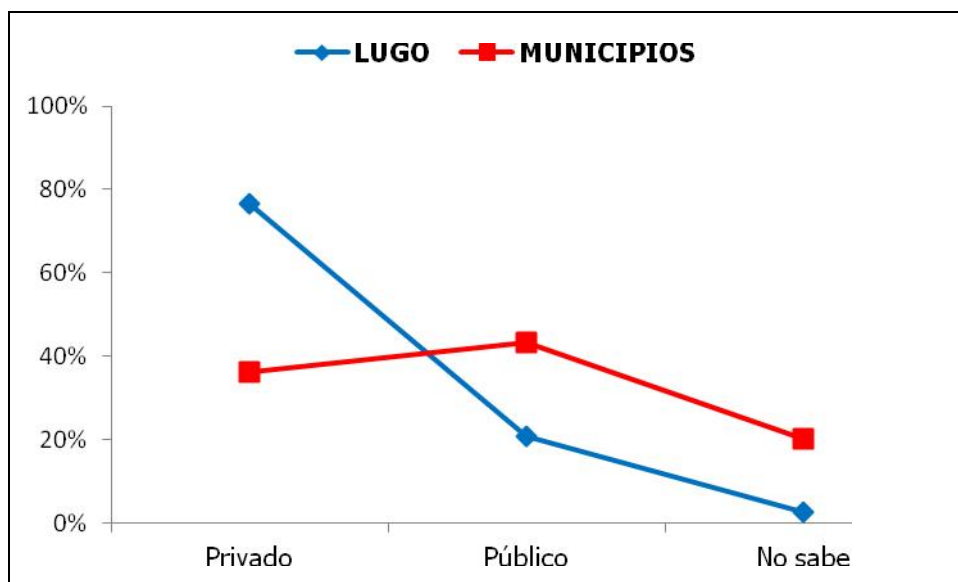


**Pregunta 3: ¿Cree usted que se trata de un organismo privado o público?**

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Privado	76,6%	36,2%	47,5%
Público	20,7%	43,4%	37,1%
No sabe	2,7%	20,3%	15,4%
Tamaño de muestra	111	289	400



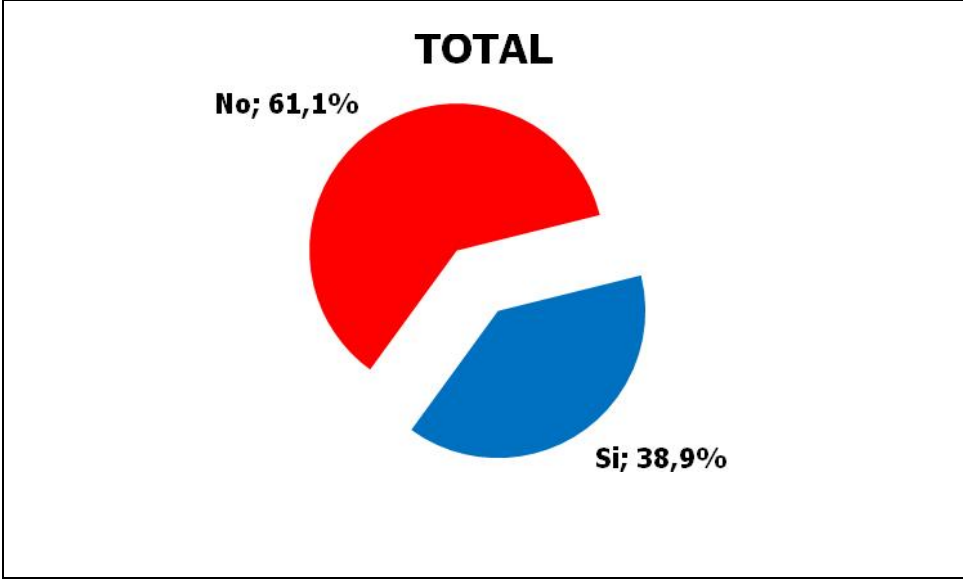
Por las respuestas de los ciudadanos, podemos comprobar que el 47,5% de los mismos saben que una asociación de consumidores es una entidad privada, mientras que un 37,1% creen que es un organismo público. Por tanto, la mayoría de las personas que afirmaron saber qué es una asociación de consumidores, realmente tiene una idea bastante aproximada de lo que son.



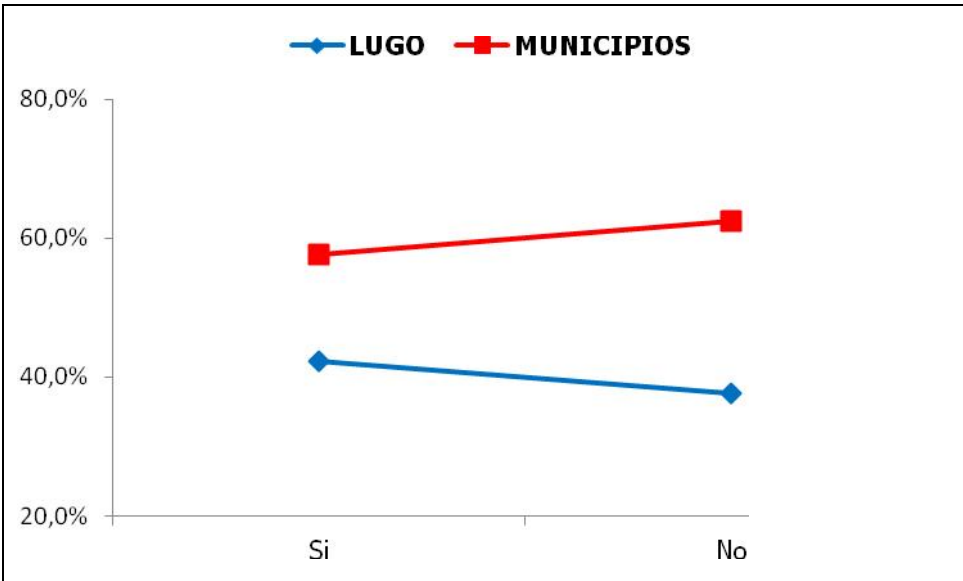
Comparando estas valoraciones entre la capital y los municipios del resto de la provincia, apreciamos que en la ciudad de Lugo están más y mejor informados que en el resto de la provincia, llegando a alcanzar casi el 80% los ciudadanos que saben que las asociaciones de consumidores son entidades privadas.

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

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Sí	42,3%	37,6%	38,9%
No	57,7%	62,4%	61,1%
Tamaño de muestra	111	289	400



De la respuesta de los ciudadanos se destaca que un 61,1% dice no conocer o haber oído hablar de ninguna asociación de consumidores en particular, mientras que el 38,9% declaró que sí habían oído hablar de alguna.



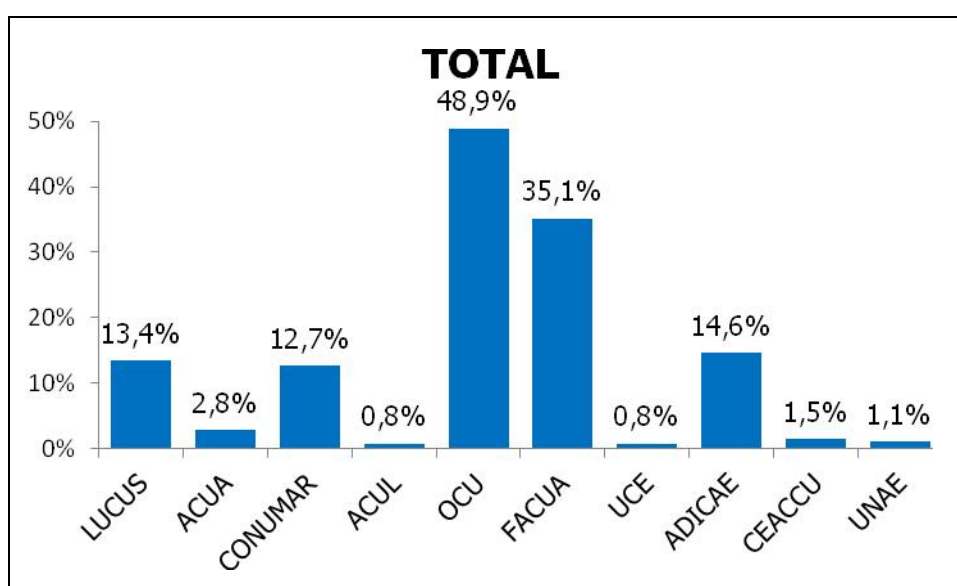


En la comparación entre la capital y el resto de municipios de la provincia se vuelve a observar que en Lugo los ciudadanos están más familiarizados con este tipo de asociaciones, pues en esta ciudad el porcentaje de personas que responde que sí conocen o han oído hablar de alguna asociación de consumidores en particular es más elevado.

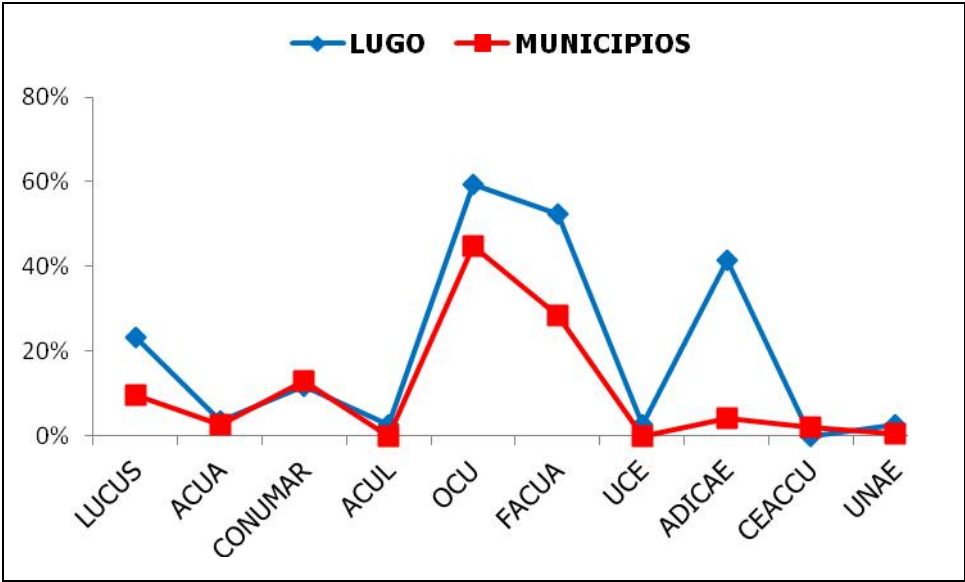
### Pregunta 5: ¿Le suena alguna como...?

Para saber el nombre de las asociaciones de consumidores que recuerdan los ciudadanos, se les lee una relación de organizaciones que funcionan en la provincia de Lugo, así como los nombres de las asociaciones que forman parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de España y el resultado de sus respuesta queda reflejado en el siguiente cuadro y en grafico.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
LUCUS	23,4%	9,6%	13,4%
ACUA	3,6%	2,5%	2,8%
CONUMAR	11,7%	13,1%	12,7%
ACUL	2,7%	0,0%	0,8%
OCU	59,5%	44,8%	48,9%
FACUA	52,3%	28,4%	35,1%
UCE	2,7%	0,0%	0,8%
ADICAE	41,4%	4,2%	14,6%
CEACCU	0,0%	2,0%	1,5%
UNAE	2,7%	0,5%	1,1%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>111</b>	<b>289</b>	<b>400</b>



De las respuestas de los ciudadanos, se desprende claramente que las organizaciones más conocidas, son la OCU con un 48,9% del total, FACUA con un 35,1%, ADICAE con un 14,6%, LUCUS con un 13,4% y CONUMAR con un 12,7%. Las demás asociaciones que son conocidas, los fueron con porcentajes más reducido de los encuestados como se muestra en el cuadro y el grafico.



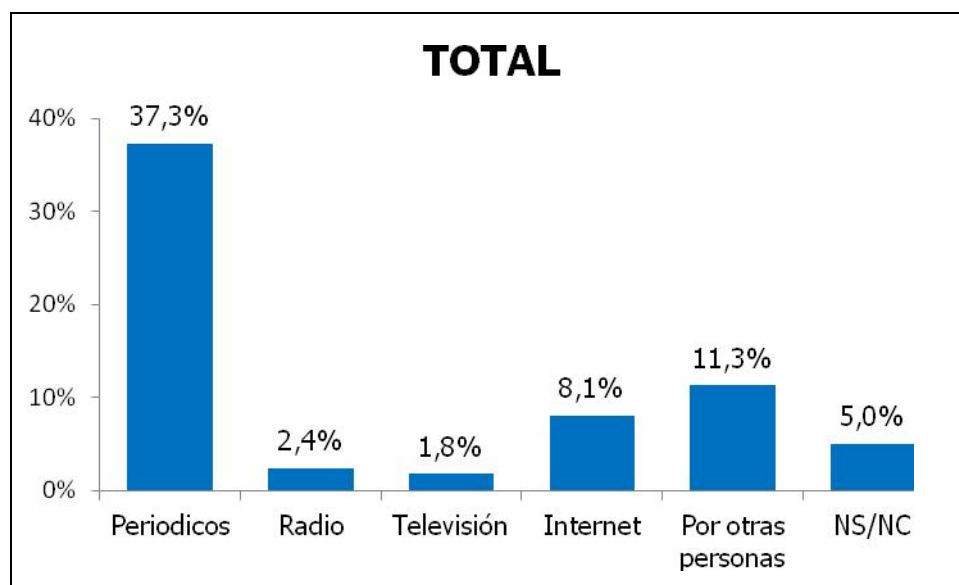
Comparando las respuestas de los ciudadanos de Lugo y del resto de la provincia, se observa que en ambos casos las organizaciones más conocidas son las mismas, aunque el Lugo los porcentajes de conocimientos son mayores.

## SEGUNDA PARTE: MODO DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN

En este bloque estudiamos las vías por las que 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 las preguntas 5 ó 6.

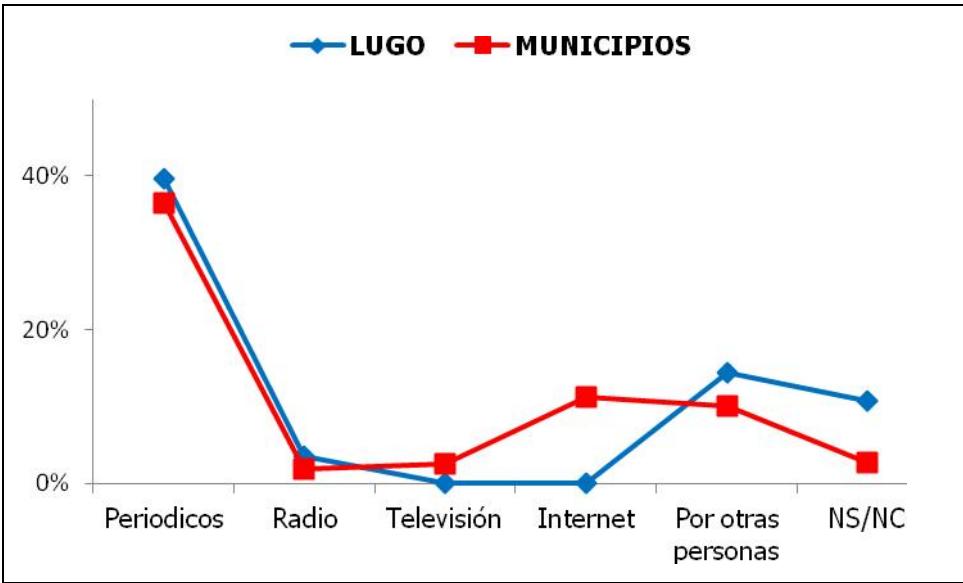
**Pregunta 6: ¿A través de qué o quién conoció a la/s asociación/es de consumidores?**

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Periódicos	39,6%	36,4%	37,3%
Radio	3,6%	1,9%	2,4%
Televisión	0,0%	2,6%	1,8%
Internet	0,0%	11,2%	8,1%
Por otras personas	14,4%	10,0%	11,3%
NS/NC	10,8%	2,8%	5,0%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>76</b>	<b>187</b>	<b>263</b>



Cabe destacar que el 37,3% de personas que conocen alguna asociación de consumidores declara que las habían conocido a través de los periódicos, seguido con un 11,3% que las han conocido por otras personas y un 8,1% a través de Internet. Las personas que indicaron que conocían a las asociaciones a través de televisión fue de tan solo un 1,8% y a través de emisoras de radio el 2,4%. Estos datos representan una radical diferencia con el resto de las encuestas efectuadas hasta en otras provincias españolas, ya que en todas ellas la televisión y las

emisoras de radio eran las vías por las que los ciudadanos habían conocido en mayor porcentaje a las asociaciones de consumidores.

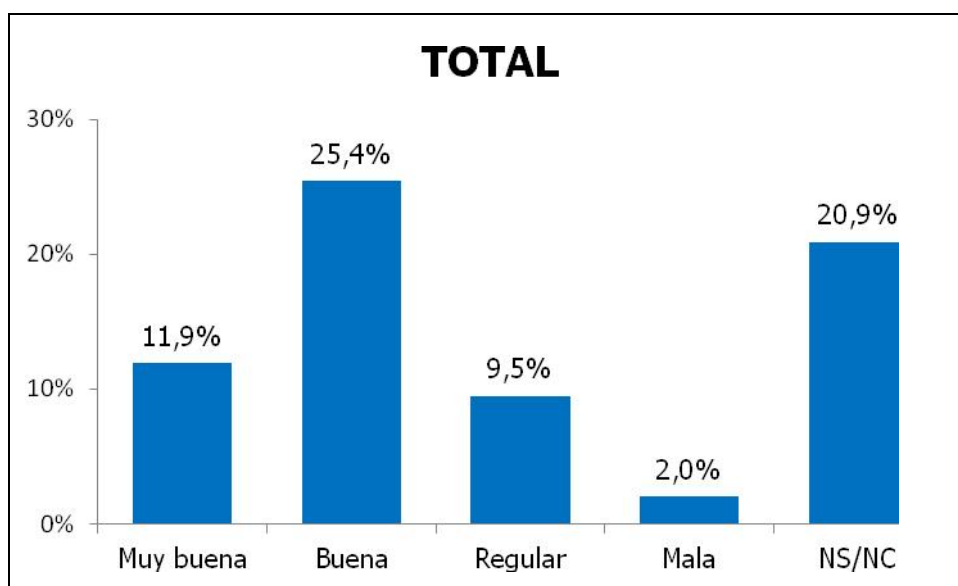


En la comparación de ambos grupos la vía principal por la que los ciudadanos conocen a estas asociaciones es la misma, los periódicos (un 39,6% para la capital y 36,4% para municipios). En Lugo capital, la segunda vía es a través de otras personas, mientras que en los municipios la segunda vía es a través de Internet. También es importante destacar que, en la capital de Lugo hay un porcentaje de 10,8% de personas que no saben decirnos exactamente a través de qué vía han conocido a dicha asociaciones.

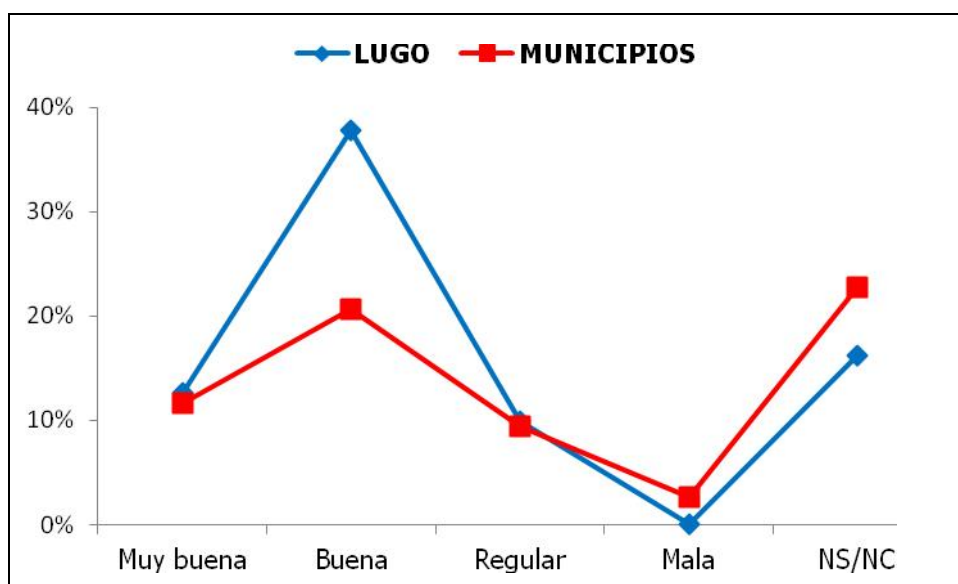
**Pregunta 7: ¿Cómo valora usted la labor que realizan estas asociaciones?**

Destaca la valoración de “buena” con un 25,4% y 11,9% como “muy buena”, es decir casi un 40% de los ciudadanos valoran positivamente la labor que realizan las asociaciones de consumidores. Por el contrario la valoran como “regular” un 9,5% y “mala” solo un 2%. Complementando esta información se puede destacar que 20,9% de los ciudadanos no saben valorar la labor de estas asociaciones, tal vez por no haber estado afiliadas a algunas de ellas.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Muy buena	12,6%	11,6%	11,9%
Buena	37,8%	20,6%	25,4%
Regular	9,9%	9,4%	9,5%
Mala	0,0%	2,7%	2,0%
NS/NC	16,2%	22,7%	20,9%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>147</b>	<b>132</b>	<b>279</b>



Comparando las valoraciones de los ciudadanos de Lugo y los del resto de los municipios de la provincia, cabe destacar, tal como se ve en el próximo gráfico, que en Lugo tienen una mejor valoración de la labor de las organizaciones de consumidores.



## TERCERA PARTE: AFILIACIÓN

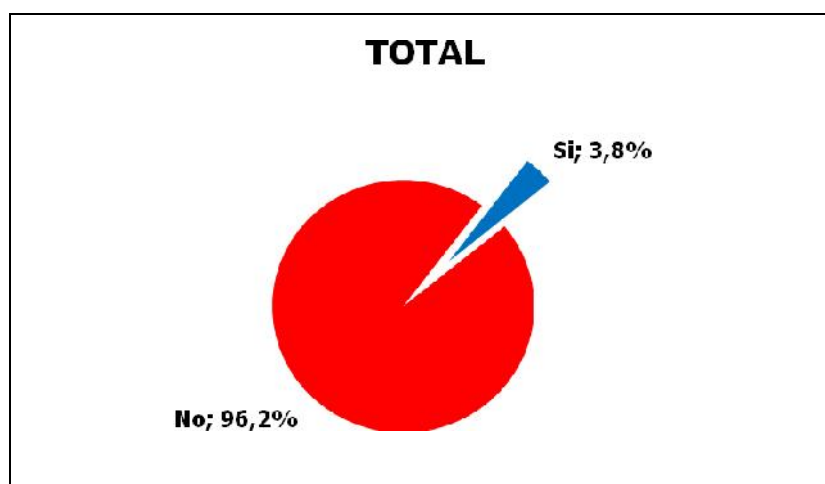
En este bloque se recogen las respuestas a las preguntas 9 a la 14, y ellas nos ha permitido conocer el nivel de afiliación existente en la provincia de Lugo, los motivos por lo que se afiliaron los ciudadanos, así como las causas por las que no se afilian los ciudadanos y las actuaciones que deberían implementar las asociaciones de consumidores para lograr más afiliados.

Los resultados obtenidos de las respuestas obtenidas de las personas que declararon estar afiliadas (preguntas 10 a la 12), son una muestra muy pequeña y por ello 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?

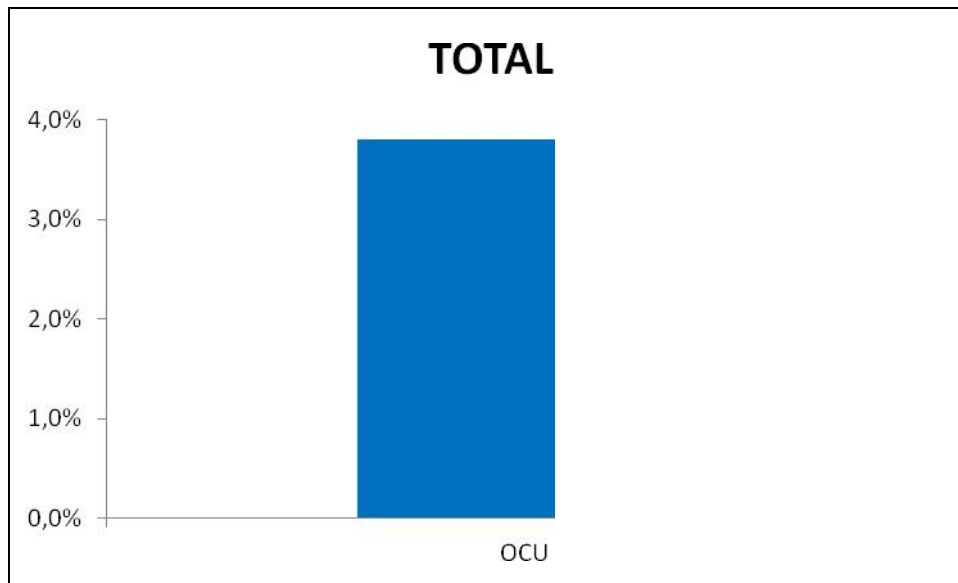
Sólo el 3,8% de habitantes de la provincia de Lugo declara estar afiliados a alguna de las asociaciones de consumidores.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Sí	9,9%	1,5%	3,8%
No	90,1%	98,5%	96,2%
Tamaño de muestra	111	289	400



### Pregunta 9: ¿A cuál/es asociaciones está usted afiliado?

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
OCU	9,9%	1,5%	3,8%
Tamaño de muestra	11	4	15



Las personas encuestadas que declararon estar asociadas a una organización de consumidores (una muestra no significativa a efectos estadísticos), indicaron que lo están en OCU.

### **Pregunta 10: ¿Por qué motivo decidió afiliarse?**

De las personas que declararon estar asociadas, indicaron que lo habían hecho porque alguien lo convenció, porque tenían un problema de consumo o porque consideraron que la unión hace la fuerza.

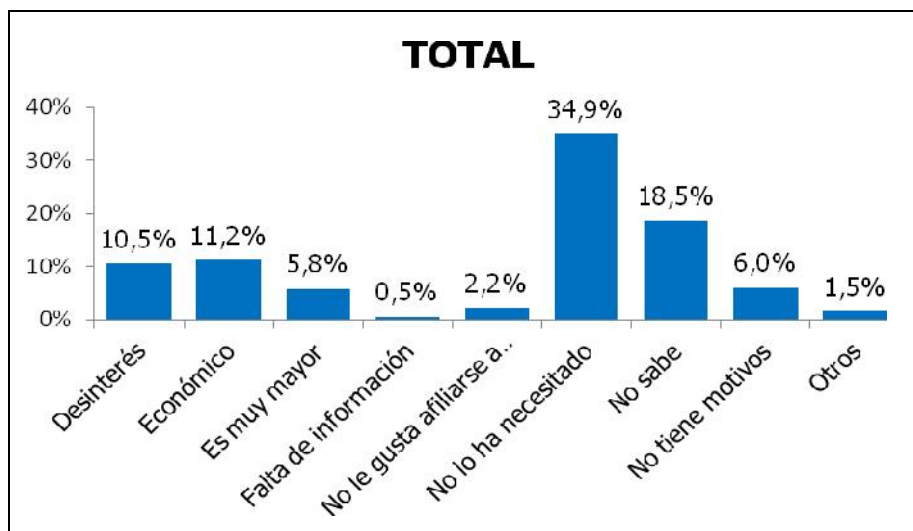
### **Pregunta 11: ¿Cómo considera el trato recibido?**

La totalidad de los afiliados consideran que el trato recibido por su asociación es muy bueno o bueno y por ello están contentos con el trato recibido.

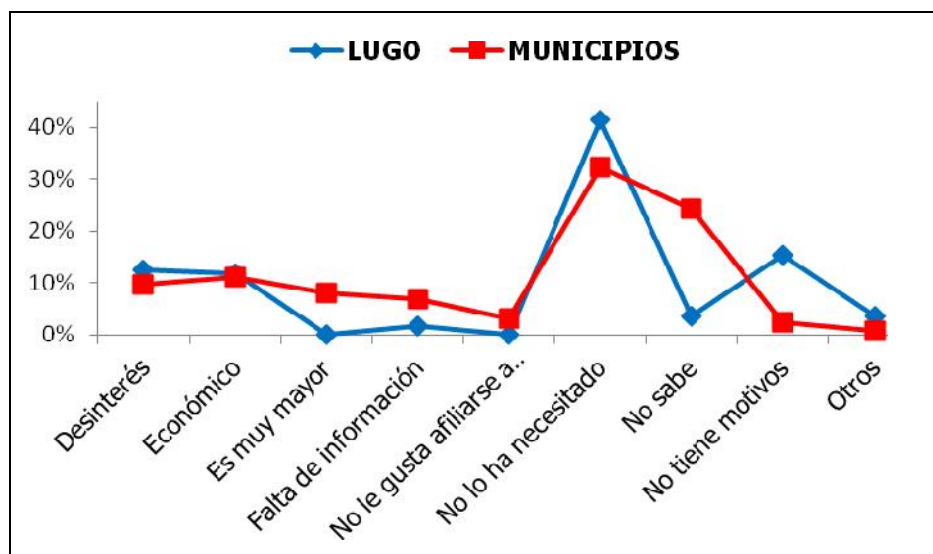
### **Pregunta 12: ¿Por qué motivo no está afiliado a alguna asociación?**

La mayoría de las personas que no están afiliadas a las asociaciones de consumidores afirman que el motivo es que no lo han necesitado (34,9%) al no haber tenido un problema relacionado con el consumo o lo han resuelto por ellos mismos. El 18,5% de personas declararon desconocen el motivo por el que no están afiliadas a ninguna asociación de consumidores. El 11,2% del total de personas no lo están por tema económico y el 10,5% por no tener interés o intención de afiliarse a alguna de estas asociaciones de consumidores.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Desinterés	12,6%	9,7%	10,5%
Económico	11,7%	11,0%	11,2%
Es muy mayor	0,0%	8,1%	5,8%
Falta de información	1,8%	6,9%	0,5%
No le gusta afiliarse a nada	0,0%	3,1%	2,2%
No lo ha necesitado	41,4%	32,3%	34,9%
No sabe	3,6%	24,3%	18,5%
No tiene motivos	15,3%	2,4%	6,0%
Otros	3,6%	0,7%	1,5%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>385</b>



Comparando las respuestas de los ciudadanos de Lugo y de los del resto de los municipios de la provincia, se observa que no hay grandes diferencias.





### Pregunta 13: ¿Qué tendrían que ofrecer las asociaciones para que decidiera asociarse a alguna de ellas?

El 33,9% de los ciudadanos no saben señalar lo que deberían ofrecerles las asociaciones de consumidores para afiliarse a alguna de ellas, mientras que el 20,1% piensa que debería ofrecerle gratuidad a la hora de asociarse. Por su parte un 6,5% indica que se asociaría si tuviera algún problema de consumo o tuviera que resolver alguno y un 9,2% si tuviera un mayor grado de información sobre sus actividades.

También hay que destacar que un 16,5% opina que no se asociaría en ninguna circunstancia.

RESPUESTAS	LUGO	MUNICIPIOS	TOTAL
Económico	0,0%	3,6%	2,6%
Estar afectado	8,1%	2,7%	4,2%
Que no haya que pagar cuotas	18,0%	20,9%	20,1%
Información	15,3%	6,9%	9,2%
Interés	0,0%	9,7%	7,0%
Nada	18,9%	15,5%	16,5%
No sabe	21,6%	38,6%	33,9%
Resolución de problemas	8,1%	0,0%	2,3%
Otros	0,0%	0,7%	0,5%
<b>Tamaño de muestra</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>385</b>

Comparada la opinión de los ciudadanos de Lugo y del resto de los municipios de la provincia, se observa opiniones muy parecidas, salvo en el caso de los ciudadanos que declaran que no saben que tendrían que ofrecerle las asociaciones de consumidores para asociarse, que en los municipios de la provincia es mayor.

