

PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS CIUDADANAS EN CONSUMO

(Parte Primera)



Estudio sobre percepciones y expectativas ciudadanas en consumo

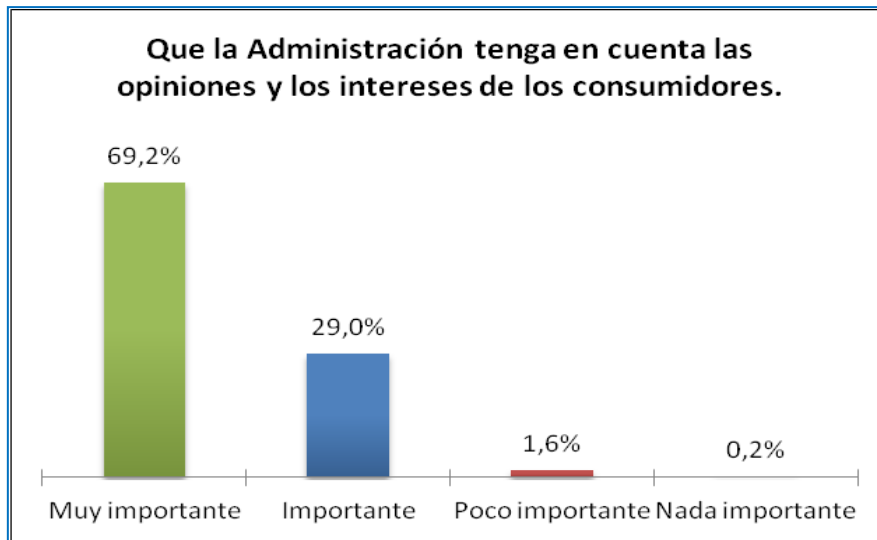
LOS CIUDADANOS CREEN QUE LOS TEMAS DE CONSUMO DEBEN SER PRIORITARIOS PARA LOS POLITICOS.

La Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales ha llevado a cabo un amplio Estudio sobre **“Percepciones y Expectativas Ciudadanas en materia de Consumo”**, que abarca diversos aspectos sobre el conocimiento y valoración ciudadana de las actuaciones de las diversas administraciones públicas respecto a los consumidores. En uno de los apartados de este Estudio se pone de manifiesto la **gran importancia que para los ciudadanos tienen las cuestiones de consumo y que la inmensa mayoría de ellos demandan con firmeza de las Administraciones Públicas que ejerzan todas sus responsabilidades para proteger los intereses de los ciudadanos/consumidores.**

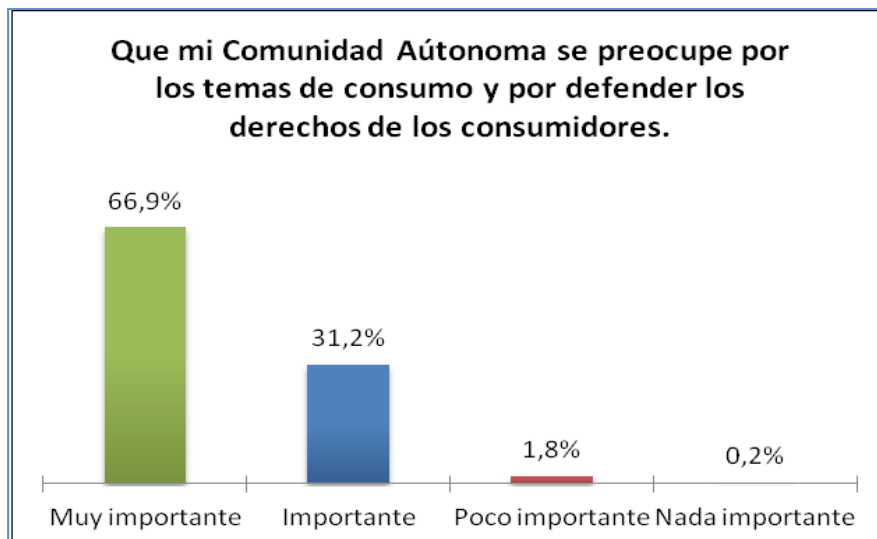
Este estudio está basado en las respuestas de 505 consumidores (246 hombres y 259 mujeres) de entre 18 y 84 años de edad, a un amplio cuestionario, cumplimentado mediante entrevistas personales realizadas por encuestados expertos, lo que refuerza su validez. Aunque el trabajo de campo se desarrolló en la Comunidad de Castilla-La Mancha, en lo esencial sus resultados son plenamente extrapolables al conjunto general de consumidores de cualquier lugar.

En este cuestionario, se pidió, en primer lugar, a los consumidores que indicaran **si consideraban importante que Administración tuviera en cuenta la opinión y los intereses de los consumidores.** Podían responder que lo consideraban muy importante, importante, poco importante o nada importante. Como vemos en gráfico, **la gran mayoría de los encuestados (69,2%) situaron su respuesta en el punto más alto de la escala, indicando que esta cuestión era para ellos muy importante.** El 29%

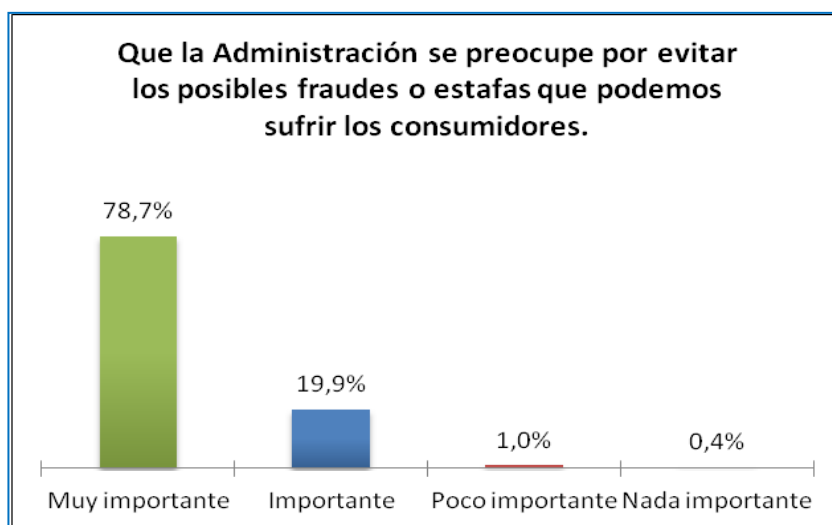
indicó que era importante, y solamente para un porcentaje muy reducido la cuestión era poco importante (1,6%) y (0,2%),



De la misma forma, cuando se pregunta a los ciudadanos hasta qué punto era importante para ellos que su **Comunidad Autónoma se preocupase por los temas de consumo y por defender los derechos de los consumidores**, los resultados son claros: el 66,9%, lo consideran en el más alto nivel de la escala (muy importante). El 31,2 % lo considera importante. Solamente el 1,8% cree que es poco importante, y el 0,2% que no es nada importante.



Los resultados aún son más contundentes si se pregunta por la importancia de aspectos concretos de la responsabilidad de la Administración Pública en temas de consumo. Así, como vemos en el gráfico, **más de tres ciudadanos de cada cuatro (78,7%), consideran de la máxima importancia que la Administración se preocupe de evitar los posibles fraudes o estafas que podamos sufrir los consumidores.** El 19,9% lo considera importante y únicamente el 1% y el 0,4% lo consideraba, respectivamente, poco o nada importante.



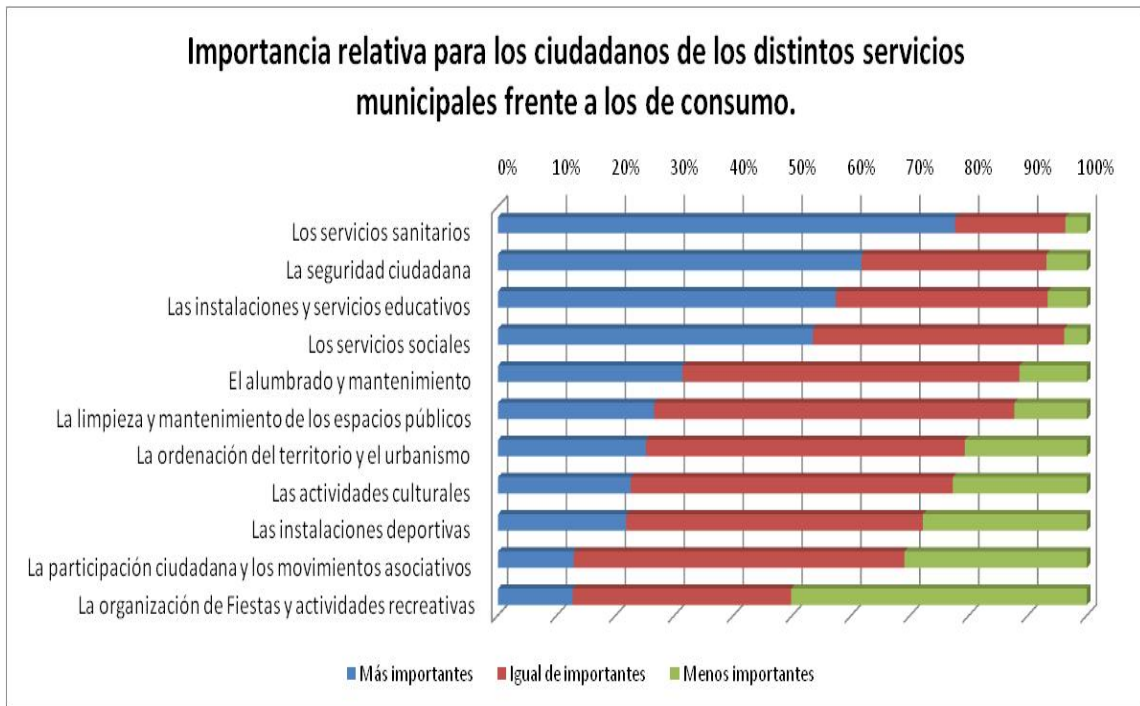
Profundizando en las percepciones y expectativas ciudadanas, en el Estudio **se analizó también la importancia relativa que para los ciudadanos tienen los servicios relacionados con la protección e información de los consumidores, frente a otros servicios públicos.**

En primer lugar, y para facilitar y centrar las respuestas de los encuestados al ámbito territorial más próximo y conocido, se les pidió que comparasen los servicios de consumo con otros que presta o podría prestar su Ayuntamiento. Los datos de las respuestas figuran, expresados en porcentajes, en los siguientes gráficos y cuadro de datos:

Valore si, con relación a los servicios de consumo (que permiten a los ciudadanos informarse, reclamar, y protegerse frente a fraudes o engaños), considera los siguientes servicios en su municipio, más importantes, igual de importantes o menos importantes”

DISTRIBUCION DE RESPUESTAS:			
	Más importantes	Igual de importantes	Menos importantes
Los servicios sanitarios.	77,6	18,8	3,6
La seguridad ciudadana.	61,8	31,4	6,8
Los servicios sociales.	53,5	42,7	3,8
Las instalaciones y Servicios educativos.	57,4	36,0	6,7
El alumbrado y mantenimiento de aceras y calzadas.	31,3	57,2	11,4
La limpieza y mantenimiento de los espacios públicos.	26,5	61,2	12,3
La ordenación del territorio y el urbanismo.	25,2	54,1	20,7
Las actividades culturales.	22,5	54,7	22,7
Las instalaciones deportivas.	21,8	50,4	27,8
La potenciación de la participación ciudadana y los movimientos asociativos.	12,9	56,1	31,0
La organización de Fiestas y actividades recreativas.	12,7	37,1	50,2

Como vemos, para los ciudadanos los servicios de consumo tienen una importancia igual o superior a la mayoría de los servicios municipales, solo superados por los de sanidad, seguridad ciudadana, educación y servicios sociales. Así para la mayoría de los ciudadanos los servicios de consumo tienen una importancia igual o superior a la potenciación de la participación ciudadana (87%), las actividades culturales (78%), las instalaciones deportivas (78%), el urbanismo (75%), la limpieza y el mantenimiento de los espacios públicos (74%), el alumbrado y mantenimiento de aceras y calzadas (69%), y estaría muy por encima de la importancia de la organización de fiestas o de actividades recreativas (83%).



Existen cuatro servicios públicos que, de acuerdo con los datos del estudio, estarían considerados por la mayoría como más importantes que los de consumo. Serían, de mayor a menor relevancia, los sanitarios, (77,6%), los de seguridad ciudadana (61,8%), los educativos (57,4%) y los servicios sociales (53,5%). **Debemos destacar, sin embargo, que dentro de estos servicios están incluidos aspectos que, como los sanitarios, están también estrechamente relacionados con la faceta del ciudadano como consumidores y usuarios.**

Consideramos que, más importante aún que los datos de importancia relativa de los servicios de consumo para los Ciudadanos, son los datos sobre **su importancia, en términos absolutos**. Tengamos en cuenta que, al tener que comparar los encuestados estos servicios con otros igualmente esenciales, los datos resultantes son muy interesantes, pero algo artificiosos. Por ello se incluyó en Estudio una pregunta que reflejaban, de forma más clara y significativa, hasta qué punto los ciudadanos consideran esencial que las Administraciones públicas dediquen atención a los problemas de los consumidores.

Con este fin, se pidió a los ciudadanos, que dada la actual situación de austeridad de las cuentas públicas, y la necesidad de reducir casi todas las partidas, manteniendo los gastos solamente en los servicios esenciales, indicasen, respecto a cada una de los servicios públicos propuestos, si consideraban que se debía disminuir, mantener o aumentar el gados. Los resultados fueron los que aparecen en el cuadro de datos precedente.

Como vemos, respecto a la prevención de fraudes y engaños a los consumidores, el 39,01% considera que debe aumentar el gasto, el 54,7% que debe mantenerse y, a pesar de la crisis solamente el 5,2

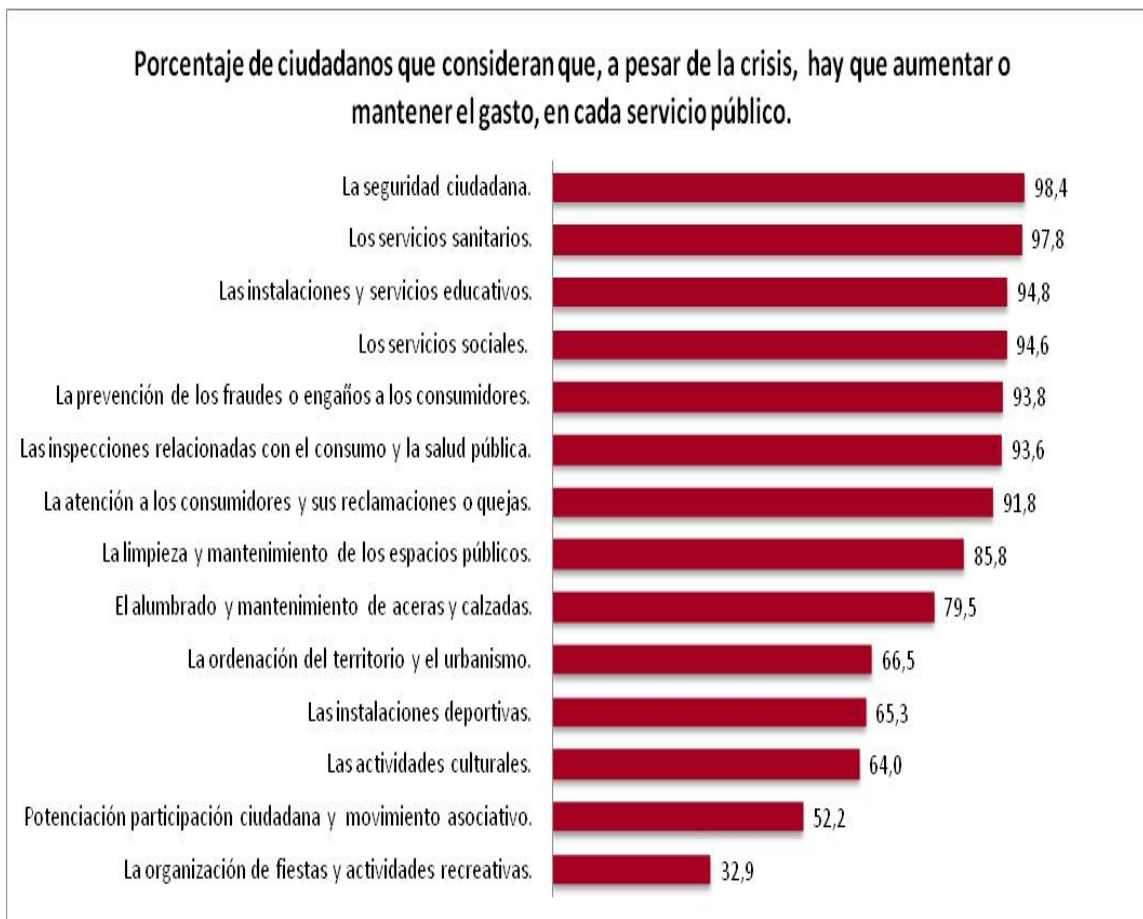
“Teniendo en cuenta que la crisis económica está obligando a los Ayuntamientos y demás Administraciones Públicas a reducir su presupuesto en determinados conceptos, le rogamos que indique su opinión respecto qué partidas se debe, en estos momentos, disminuir el gasto, mantenerlo o incluso aumentarlo”

DISTRIBUCION DE RESPUESTAS:			
SERVICIOS PÚBLICO	Aumentar el gasto	Mantener el gasto	Disminuir el gasto
La seguridad ciudadana.	46	52,4	1,6
Los servicios sanitarios.	65,4	32,4	2,2
Las instalaciones y Servicios educativos.	38,8	56	5,2
La prevención de los fraudes o engaños a los consumidores.	39,1	54,7	6,2
Las inspecciones relacionadas con el consumo y la salud pública.	38,5	55,1	6,4
La atención a los consumidores y sus reclamaciones o quejas.	25,2	66,6	8,2
Los servicios sociales.	36,1	58,5	5,4
La limpieza y mantenimiento de los espacios públicos.	10,8	74,9	14,2
El alumbrado y mantenimiento de aceras y calzadas.	17,7	61,8	20,5
La ordenación del territorio y el urbanismo.	9,3	57,3	33,5
Las instalaciones deportivas.	7,8	57,5	34,7
Las actividades culturales.	13,9	50,1	36
La potenciación de la participación ciudadana y los movimientos asociativos.	7,6	44,6	47,8
La organización de Fiestas y actividades recreativas.	5	27,9	67,1

creen que debe disminuirse.

Los datos son muy similares cuando se les pregunta sobre los gastos relacionados con las inspecciones relacionadas con el consumo y la salud pública (el 38,5 cree que debe aumentarse el presupuesto y el 55,1 que deben mantenerse) o la atención a los consumidores y sus reclamaciones o quejas (el 25,2 opinan que hay que aumentarse y el 66,6 que deben mantenerse).

La significación de estos datos, en cuanto muestra la trascendencia que para los ciudadanos tienen todos temas relaciones con el consumo, se pone de manifiesto si, agrupamos los porcentajes de los que creen que los gastos de cada partida deben aumentarse o mantenerse - aún en tiempo de crisis y austeridad – comparando los distintos servicios.



Tal y como se muestra en el gráfico precedente, **los servicios de consumo aparecen entre los que los ciudadanos consideran más prioritarios para mantener o aumentar el presupuesto, aún en la actual situación de austeridad en las cuentas públicas.** Así, la inmensa mayoría (94%) considera que debe aumentarse o mantenerse las partidas destinadas a la prevención de los fraudes o engaños a los consumidores, las Inspecciones relacionadas con el consumo y la salud pública (94%) y la atención a las reclamaciones y quejas de los consumidores (92%),

Esta prioridad que los ciudadanos otorgan a los temas de consumo, a la hora de destinar el dinero público, solamente es superada por los cuatro servicios públicos ya señalados: los servicios sanitarios que consideran que debe mantenerse o aumentarse el 98%, los de seguridad ciudadana (los mantendrían o aumentarían también el 98%), y los gastos en educación o servicios sociales (los mantendrían o aumentarían el 95%). En cambio es menor, que en el caso de los servicios de consumo, el porcentaje de ciudadanos que aumentaría el gasto o mantendría el gasto de limpieza y mantenimiento de los espacios públicos (86%), alumbrado público (80%), ordenación del territorio (67%), instalaciones deportivas (65%), actividades culturales (64%), potenciación de la participación ciudadana y los movimientos asociativos (52%) y organización de fiestas y actividades recreativas (33%).

Analizados en su conjunto todos los datos de este Estudio, señalan que los ciudadanos que los temas de consumo como prioritarios y que esperan que las administraciones públicas les presten la máxima atención. Entienden que se trata cuestiones que afectan directamente su vida ordinaria y están en primer plano de sus preocupaciones y esperan de los políticos y, en general, de todos los servidores públicos, respondan a sus expectativas. **Es algo que deben tener muy en cuenta dichos responsables públicos, puesto que las políticas que realicen en este tema van a tener un peso determinante en la valoración que los ciudadanos hagan de sus gestiones, en la satisfacción con los gobernantes y, por tanto, en sus resultados electorales.**