



FITXA TÈCNICA

Proposta de títol de l'estudi:

Estudi de satisfacció entre empreses sobre la seva relació amb la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Dades administratives

(a omplir preferentment pel personal administratiu)

Tema objecte d'estudi:

(Temàtica de l'estudi)

La satisfacció de les empreses que han estat requerides per la junta Arbitral de Consum de Catalunya.

Motivacions / Objectius:

(Descripció dels objectius principals de l'estudi)

Conèixer el nivell de satisfacció de les empreses que han estat subjectes a algun tipus de reclamació per part de consumidors i que hagi estat vehiculada a través de l' Agència Catalana de Consum.

Es demana tanmateix que l'informe inclogui un comparatiu amb estudis de satisfacció realitzats per l'ACC amb indicadors similars.

Unitat promotora:

Agència Catalana del Consum

Entitat/empresa executora:

Institut Cerdà

Condicions de contractació:

(Marcar amb una creu la casella corresponent)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Concurs obert

Concurs restringit

Conveni de col·laboració

Subvenció

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Procediment negociat

Contracte menor

Elaboració pròpia

Partida pressupostària: D/227.0005.00/4610.

Cost:

Enquesta Telefònica empreses Preu: 24€/enquesta (total=3.600€)

IVA: 3,84€/enquesta (total=576€)

Enquesta Personal en prof. Preu: 460€/entrevista (total=2.300€)

IVA: 73,6/entrevista (total=368€)

Informe

Preu: Inclòs en els preus anteriors

IVA: Inclòs en els preus anteriors

Dades tècniques

(a omplir preferentment pel responsable del projecte o per l'empresa executora)

Àmbit geogràfic: Catalunya

Univers: *Empreses que hagin estat subjectes a alguna reclamació davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya entre el període 1 de novembre de 2006 i 31 d'octubre de 2007. L'univers és finit: 1482 empreses. No obstant, s'han definit diversos subuniversos en funció de variables clau tals com sector, adhesió a l'ACC, localització, etc. que fa que alguns d'aquests subuniversos siguin molt reduïts en el nombre de individus que els formen (p.ex. hi ha universos de 18, 34, 41, etc. empreses que els formen).*

Mostra:

(Especificar les característiques de la mostra)

Grandària de la mostra: 150 enquestes telefòniques de 5 minuts de durada màxima i 5 entrevistes personals en profunditat de 45 minuts de durada màxima

Error mostral: és del $\pm 7,7\%$ per un nivell de confiança del 95,5% i en les condicions estadístiques habituals de $p=q=0,5$.

Quotes

Gènere
 Edat

Grandària d'hàbitat

Província

Altres (especificar)
1. SITUACIÓ GEOGRÀFICA
2. ADHESIÓ A L'ACC
3. SECTOR D'ACTIVITAT DE
L'EMPRESA RECLAMADA
4. N° RECLAMACIONS

Pendent de decidir

Afixació

Proporcional
 A proporcional

Pendent de decidir

Procediment de mostreig

Aleatori simple
 Polietàpic estratificat

Altres (especificar)

Pendent de decidir

Metodologia: tècnica de recollida de la informació

Quantitativa

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefònic paper | <input type="checkbox"/> | Presencial al carrer |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Telefònic CATI (ordinador) | <input type="checkbox"/> | Presencial domiciliària |
| <input type="checkbox"/> | Internet | <input type="checkbox"/> | Postal |
| | | <input type="checkbox"/> | Altres (<i>especificar</i>): |
| | | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Qualitativa

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Entrevista en profunditat | <input type="checkbox"/> | Altres (<i>especificar</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Reunions de grup | <input type="checkbox"/> | Pendent de decidir |

Calendari del projecte

Depuració i validació de la base de dades disponible: 1 setmana

Disseny de la mostra i del qüestionari: 1 setmana i mitja

Treball de camp: 13 al 20 de maig de 2008 per l'estudi quantitatiu i entre 5 i 26 de juny per l'estudi qualitatiu

Lliurament de resultats: La cinquena setmana a partir de l'aprovació de la proposta

Text del qüestionari

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Brífling (descripció d'objectius) |
| <input type="checkbox"/> | Esborrany |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Definitiu |