

# **CIS**

Centro de Investigaciones Sociológicas

## ***DISTRIBUCIONES MARGINALES***

### ***SERVICIOS PÚBLICOS***

*Estudio nº 2.019*  
***septiembre 1992***

**Pregunta 1**

Para empezar, de entre los siguientes, ¿cuáles diría Vd. que son los temas que más preocupan actualmente a los españoles?

(Multirrespuesta: máximo 3 respuestas)

La protección del medio ambiente	18.6
La inflación	24.8
El funcionamiento de los servicios públicos	9.5
La situación política	17.7
La vivienda	31.6
El paro	78.8
La falta de inversiones	6.4
La conflictividad laboral	11.7
El mantenimiento del nivel de vida	16.2
La crisis de algunos sectores industriales	15.4
La situación de la agricultura	12.4
Otros	5.9
N.S.	3.1
N.C.	.7
(N)	(2494)

**Pregunta 2**

¿Con qué frecuencia: muy a menudo, bastante a menudo, poco a menudo o casi nunca, habla Vd. con sus compañeros de trabajo, amigos o familiares sobre el buen o mal funcionamiento de los servicios públicos?

Muy a menudo	9.5
Bastante a menudo	34.3
Poco a menudo	32.0
Casi nunca	22.6
N.S.	1.0
N.C.	.6
(N)	(2495)

**Pregunta 3**

¿Diría Vd. que en nuestro país la demanda de cada una de las siguientes prestaciones y servicios públicos ha aumentado mucho, bastante, poco o nada en los últimos diez años?

	<i>Mucho</i>	<i>Bastante</i>	<i>Poco</i>	<i>Nada</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
Sanidad	27.4	51.6	8.1	1.1	11.6	.3	(2495)
Enseñanza	23.1	51.8	11.1	1.2	12.3	.5	(2495)
Vivienda	31.6	48.1	7.3	1.8	10.7	.5	(2492)
Protección ante el desempleo	31.0	46.8	8.2	2.3	11.0	.6	(2492)
Policía y seguridad	19.3	49.2	14.3	2.7	14.0	.5	(2491)
Correos	15.1	44.7	20.2	2.4	17.1	.5	(2490)
Teléfonos	18.9	51.4	13.3	2.2	13.9	.4	(2493)
Protección del medio ambiente	24.3	46.0	12.1	2.5	14.4	.6	(2493)
Administración de Justicia	20.9	46.3	12.1	3.1	16.9	.7	(2488)
Pensiones	27.2	50.0	7.8	1.9	12.6	.6	(2494)
Servicios sociales	22.1	51.1	9.3	1.9	15.0	.6	(2492)
Transportes públicos	19.5	51.9	11.7	2.0	14.3	.6	(2492)
Carreteras y obras públicas	23.1	52.8	9.3	1.3	12.9	.6	(2496)

**Pregunta 4**

¿Y diría Vd. que la oferta de cada una de esas prestaciones y servicios públicos ha aumentado mucho, bastante, poco o nada en los últimos diez años?

	<i>Mucho</i>	<i>Bastante</i>	<i>Poco</i>	<i>Nada</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
Sanidad	6.5	32.1	40.8	7.7	12.5	.4	(2496)
Enseñanza	6.6	40.2	32.9	5.8	14.0	.4	(2495)
Vivienda	4.9	22.6	44.7	14.7	12.8	.4	(2489)
Protección ante el desempleo	4.6	25.5	42.8	13.1	13.4	.6	(2492)
Policía y seguridad	4.9	33.7	38.1	7.2	15.4	.7	(2488)
Correos	3.8	27.3	39.9	10.3	18.0	.6	(2486)
Teléfonos	5.4	38.0	33.3	6.9	15.5	.7	(2490)
Protección del medio ambiente	4.3	25.5	41.5	11.6	16.3	.8	(2491)
Administración de Justicia	3.6	20.5	42.5	12.7	19.7	1.0	(2491)
Pensiones	5.3	31.4	39.8	8.8	14.2	.7	(2488)
Servicios sociales	4.3	32.0	38.2	6.7	17.8	1.0	(2488)
Transportes públicos	4.3	36.6	35.6	7.0	15.9	.6	(2490)
Carreteras y obras públicas	9.3	40.9	28.6	5.8	14.4	.9	(2476)

**Pregunta 5**

¿Cree Vd. que los ciudadanos, a la hora de recibir o usar un servicio público, son hoy día mucho más exigentes, algo más exigentes, igual o menos exigentes que hace diez años?

Mucho más exigentes	44.6
Algo más exigentes	41.5
Igual de exigentes	8.1
Menos exigentes	1.2
N.S.	3.7
N.C.	.9
(N)	(2482)

**Pregunta 6**

Y ahora, con independencia de que piense que son suficientes o insuficientes, según su opinión, ¿en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree Vd. que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona eficazmente?

	<i>Mucho</i>	<i>Bastante</i>	<i>Poco</i>	<i>Nada</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
La enseñanza	4.7	48.8	31.1	5.2	8.8	1.4	(2492)
La asistencia sanitaria en los hospitales	3.1	31.7	45.8	13.1	5.4	1.0	(2496)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	2.7	30.0	46.3	14.6	5.4	1.0	(2496)
El servicio de correos	2.7	32.8	39.7	14.1	9.6	1.0	(2489)
El servicio telefónico	4.1	44.0	34.4	9.4	7.1	1.0	(2486)
La gestión de las pensiones	3.7	33.0	38.9	10.8	12.3	1.3	(2490)
La Policía	3.7	39.8	34.3	10.0	10.9	1.4	(2493)
La Administración de Justicia	1.6	20.6	41.0	20.1	15.4	1.3	(2487)
Los servicios sociales	1.9	32.1	37.6	9.0	18.0	1.4	(2481)
La gestión de los subsidios de protección por desempleo	1.8	24.3	43.3	15.6	13.8	1.2	(2486)
Las oficinas de la Administración Pública en general	1.6	26.7	40.9	14.0	15.5	1.3	(2491)
El ferrocarril	2.9	37.0	30.0	8.6	20.2	1.4	(2491)
El transporte aéreo	3.4	40.2	21.3	5.1	28.1	1.8	(2489)
El transporte urbano	3.1	43.7	30.2	8.2	13.6	1.1	(2490)

**Pregunta 7**

¿Y cree Vd. que el funcionamiento de estos servicios es mejor, igual o peor que hace diez años?

	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
La enseñanza	61.9	20.8	7.8	8.9	.7	(2496)
La asistencia sanitaria en los hospitales	53.3	26.8	11.8	7.5	.6	(2497)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	52.1	27.9	11.9	7.4	.8	(2495)
El servicio de correos	42.5	31.3	16.0	9.5	.7	(2492)
El servicio telefónico	51.8	27.5	11.7	8.2	.7	(2494)
La gestión de las pensiones	49.1	28.0	10.7	11.3	.8	(2488)
La Policía	37.6	29.4	19.6	12.5	1.0	(2494)
La Administración de Justicia	45.3	31.1	12.3	10.4	.8	(2490)
Los servicios sociales	48.3	27.7	9.3	13.6	1.0	(2487)
La gestión de los subsidios de protección por desempleo	41.5	27.6	17.5	12.4	1.0	(2492)
Las oficinas de la Administración Pública en general	40.4	33.3	13.0	12.4	.9	(2490)
El ferrocarril	47.7	28.3	9.3	13.8	.9	(2497)
El transporte aéreo	47.7	25.5	6.7	19.1	1.0	(2492)
El transporte urbano	51.0	27.0	10.2	11.1	.8	(2496)

**Pregunta 8**

En su opinión, ¿actualmente cuál diría Vd. que es el servicio público que funciona peor?. (UNA RESPUESTA).

Enseñanza	3.0
Asistencia sanitaria en hospitales	1.5
Asistencia sanitaria en ambulatorios	1.0
Correos	6.6
Teléfonos	2.1
Pensiones	2.1
Justicia	6.5
Policía	1.9
Servicios sociales	.9
Protección ante el desempleo	5.4
Oficinas de la Administración Pública en general	2.2
Ferrocarril	2.5
Transporte aéreo	.0
Transporte urbano	3.5
Obras públicas y carreteras	.4
Sanidad. Seguridad Social	22.9
Vivienda	1.0
El metro	.1
Limpieza	.8
Defensa	.0
Transportes en general	2.2
Hacienda	.6
Taxis	.0
Medio ambiente	.3
Ninguno	.3
Todos	2.0
Otros servicios	.9
N.S.	26.1
N.C.	3.0
(N)	(2479)

**Pregunta 9**

¿Y el que funciona mejor? (UNA RESPUESTA).

Enseñanza	12.2
Asistencia sanitaria en hospitales	.8
Asistencia sanitaria en ambulatorios	.3
Correos	2.2
Teléfonos	4.4
Pensiones	2.3
Justicia	.2
Policía	2.3
Servicios sociales	1.7
Protección ante el desempleo	.3
Oficinas de la Administración Pública en general	.4
Ferrocarril	2.0
Transporte aéreo	1.8
Transporte urbano	3.7
Obras públicas y carreteras	2.3
Sanidad. Seguridad Social	5.8
Vivienda	.2
El metro	.8
Limpieza	.0
Defensa	.1
Transportes en general	3.5
Hacienda	1.2
Taxis	.2
Medio ambiente	.0
Ninguno	4.8
Todos	.2
Otros servicios	.8
N.S.	41.2
N.C.	4.2
(N)	(2483)

**Pregunta 10**

Y, más en concreto, ¿es Vd. partidario de que los poderes públicos gestionen directamente estos servicios?

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>N.S.</b>	<b>N.C.</b>	<b>(N)</b>
Enseñanza	65.8	14.3	18.0	1.9	(2489)
Asistencia sanitaria en los hospitales	65.5	15.7	17.0	1.8	(2492)
Asistencia sanitaria en los ambulatorios	65.2	15.6	17.3	1.9	(2492)
Correos	57.5	20.7	19.5	2.2	(2492)
Teléfonos	54.2	24.3	19.3	2.2	(2490)
Pensiones	68.0	12.7	17.3	2.0	(2488)
Servicios sociales	66.7	12.6	18.7	2.0	(2490)
Subsidios de protección por desempleo	67.6	12.2	18.2	2.0	(2491)
Ferrocarril	53.7	23.5	20.6	2.2	(2492)
Transporte aéreo	52.2	24.1	21.3	2.4	(2492)
Transporte urbano	55.2	22.6	19.9	2.3	(2490)

**Pregunta 11**

En general, ¿dónde cree Vd. que funcionan mejor los servicios, en el sector público o en el sector privado?

En el sector público	16.1
En el sector privado	49.9
Depende del tipo de servicio o de empresa	18.4
N.S.	15.0
N.C.	.6
(N)	(2487)



**Pregunta 12**

A continuación voy a leerle una serie de expresiones y quisiera que me dijera espontáneamente, sin pensarlo dos veces, si Vd. las asocia más bien con el sector público y los servicios públicos o más bien con el sector privado y las empresas privadas.

	<i>Más bien s. público</i>	<i>Más bien s. privado</i>	<i>Ni con uno ni con otro</i>	<i>Con ambos</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
Eficacia	10.9	58.2	6.0	7.7	16.1	1.2	(2495)
Responsabilidad en el trabajo	11.5	53.9	6.9	9.8	16.5	1.4	(2495)
Calidad de servicio	10.8	58.8	5.5	8.0	15.6	1.3	(2495)
Competitividad	10.6	58.0	3.9	7.9	18.4	1.2	(2491)
Preocupación por la equidad social	35.3	22.1	10.5	8.4	22.2	1.5	(2492)
Preocupación por la satisfacción del cliente o usuario	10.8	55.4	7.8	8.4	16.4	1.2	(2489)
Burocracia	51.1	16.1	3.5	9.4	18.5	1.4	(2485)
Iniciativa	11.3	52.9	5.3	8.2	21.0	1.3	(2479)
Motivación en el trabajo	10.3	53.1	7.0	8.6	19.6	1.5	(2494)
Buena organización	11.1	52.9	7.4	8.8	18.3	1.5	(2493)

**Pregunta 13**

¿Y, en general, cuáles cree Vd. que son los principales problemas que tiene la gestión pública de servicios como sanidad, educación, pensiones, protección por desempleo o asistencia social?.

(Multirrespuesta: máximo 3 respuestas)

La deficiente organización del trabajo	25.8
La falta de preparación de los empleados públicos	16.3
La excesiva formalidad de los procedimientos administrativos	26.5
Que el ciudadano no sea tratado como un cliente	19.3
La falta de flexibilidad para atender sobrecargas puntuales de trabajo	12.7
La mala gestión de directivos y altos funcionarios	24.7
Los intereses políticos	28.6
Los intereses sindicales	5.3
La seguridad en el empleo que tienen los funcionarios	17.5
La falta de responsabilidad en el trabajo de los empleados	11.9
La falta de controles o inspección	10.5
La falta de coordinación entre las Administraciones que tienen competencias en una misma materia	9.6
La falta de medios económicos y materiales	10.6
Otros	.8
N.S.	14.7
N.C.	1.1
<i>(N)</i>	<i>(2497)</i>

**Pregunta 14**

¿Y cuáles cree Vd. que son los principales problemas que tiene la gestión pública de servicios como correos, teléfonos, ferrocarril o líneas aéreas?.

(Multirrespuesta: máximo 3 respuestas)

La deficiente organización del trabajo	25.1
La falta de preparación de los empleados públicos	14.0
La excesiva formalidad de los procedimientos administrativos	16.7
Que el ciudadano no sea tratado como un cliente	16.6
La situación de monopolio en que se prestan estos servicios	22.0
Que no busquen la rentabilidad económica	9.7
La mala gestión de los directivos	18.7
Los intereses políticos	19.4
Los intereses sindicales	6.1
La seguridad en el empleo de los trabajadores públicos	11.2
La falta de flexibilidad para atender sobrecargas puntuales de trabajo	12.7
La falta de responsabilidad de los empleados	11.5
La falta de controles o inspección sobre la gestión	14.9
Otros	1.2
Ninguno	.1
N.S.	19.1
N.C.	1.2
(N)	(2492)

**Pregunta 15**

En general y con independencia de su financiación pública, si los siguientes servicios fueran gestionados directamente por empresas privadas, ¿piensa Vd. que funcionarían mejor, igual o peor que ahora?

	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
La enseñanza	33.6	28.9	12.6	24.0	1.0	(2492)
La asistencia sanitaria en los hospitales	40.0	22.1	14.5	22.6	.9	(2492)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	39.5	23.2	13.4	22.8	1.0	(2487)
El servicio de correos	39.2	26.4	8.5	24.9	1.0	(2492)
El servicio telefónico	38.0	28.2	8.6	24.2	1.0	(2490)
Los servicios sociales	29.4	26.4	16.1	27.0	1.0	(2485)
Los ferrocarriles	39.2	24.7	9.0	25.9	1.1	(2490)
Las líneas aéreas	38.6	25.2	8.0	27.1	1.1	(2492)
El transporte urbano	38.8	25.5	9.7	25.0	1.0	(2489)

**Pregunta 16**

¿Y Vd., personalmente, sería o no partidario de que se privatizaran los siguientes servicios públicos, es decir, de que dejaran de estar financiados con dinero público?

	<i>Sería partidario</i>	<i>No sería partidario</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
La enseñanza	18.7	64.3	15.1	1.8	(2496)
La asistencia sanitaria en los hospitales	22.1	62.0	14.4	1.6	(2494)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	21.3	62.6	14.6	1.6	(2494)
Las pensiones	15.2	68.2	15.0	1.6	(2488)

**Pregunta 17**

¿Y los siguientes?

	<i>Sería partidario</i>	<i>No sería partidario</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
Correos	33.5	46.0	19.0	1.6	(2493)
Teléfonos	34.9	44.9	18.5	1.6	(2490)
Ferrocarril	34.1	43.9	20.3	1.7	(2487)
Líneas aéreas	34.5	43.2	20.4	1.8	(2490)
Transporte urbano	33.3	46.4	18.5	1.8	(2489)

**Pregunta 18**

Y, más en concreto, en el caso de la educación, ¿qué preferiría Vd.?

Pagar el precio de mercado por los servicios de enseñanza cuando los utilice y dejar de pagar los correspondientes impuestos para mantenerlos	21.5
Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	57.5
Una solución intermedia	6.4
N.S.	12.9
N.C.	1.6
<i>(N)</i>	<i>(2491)</i>

**Pregunta 18a**

¿Y, en el caso de la sanidad?

Pagar el precio de mercado por los servicios de sanidad cuando los utilice y dejar de pagar los correspondientes impuestos para mantenerlos	20.0
Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	61.5
Una solución intermedia	5.9
N.S.	11.2
N.C.	1.5
(N)	(2478)

**Pregunta 19**

¿Y cree Vd. que socialmente es más justo que...?

La gente pague el precio de mercado por los servicios de educación o sanidad que utilice	16.6
Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	61.1
Una solución intermedia	6.3
N.S.	14.0
N.C.	2.0
(N)	(2483)

**Pregunta 20**

¿En relación con servicios como correos y transporte, Vd. sería partidario de...?

Pagar el precio de mercado por estos servicios cuando los utilice y dejar de pagar impuestos para subvencionarlos	29.9
Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	49.3
Una solución intermedia	5.5
N.S.	13.4
N.C.	1.8
(N)	(2487)

Ahora nos gustaría hablar específicamente sobre la Administración del Estado, es decir las oficinas de los ministerios y sus delegaciones provinciales.

**Pregunta 21**

Para empezar, por la idea que Vd. tenga, ¿diría que, en general, las oficinas de atención al público de la Administración del Estado funcionan muy bien, bien, regular, mal o muy mal.

Muy bien	1.2
Bien	20.7
Regular	41.2
Mal	17.1
Muy mal	7.2
N.S.	12.0
N.C.	.6
(N)	(2494)

**Pregunta 22**

¿Y cree Vd. que funcionan mejor, igual o peor que hace diez años?

Mejor	37.4
Igual	35.3
Peor	10.1
N.S.	16.2
N.C.	.9
(N)	(2487)

**Pregunta 23**

¿Y piensa Vd. que las oficinas de atención al público de la Administración del Estado funcionan mejor, igual o peor que las de ... ?

	<i>Mejor</i>	<i>Igual</i>	<i>Peor</i>	<i>N.S.</i>	<i>N.C.</i>	<i>(N)</i>
La Comunidad Autónoma	8.6	48.5	11.5	30.4	.9	(2482)
El Ayuntamiento	10.0	49.4	12.6	27.0	1.0	(2482)

**Pregunta 24**

A continuación, utilizando una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa "muy poco" y el 10 "mucho", quisiera que me dijera en qué medida cree Vd. que la Administración del Estado es...?

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Eficaz	4.43	2.15	1784
Autoritaria con el ciudadano	5.94	2.40	1677
Moderna	5.17	2.20	1712
Lenta	6.86	2.74	1822
Profesional y competente	4.83	2.17	1721
Cercana al ciudadano	4.17	2.17	1749
Burocrática	7.15	2.65	1759
Participativa	3.97	2.22	1555
Receptiva a las demandas del ciudadano	3.78	2.17	1651

**Pregunta 25**

¿Y, utilizando la misma escala, en qué medida cree Vd. que la Administración de la Comunidad Autónoma es...?

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Eficaz	4.75	2.18	1541
Autoritaria con el ciudadano	5.63	2.33	1459
Moderna	5.39	2.22	1500
Lenta	6.48	2.61	1548
Profesional y competente	5.01	2.12	1492
Cercana al ciudadano	4.61	2.19	1491
Burocrática	6.91	2.48	1501
Participativa	4.35	2.27	1389
Receptiva a las demandas del ciudadano	4.18	2.24	1433

**Pregunta 26**

¿Y en qué medida cree que la Administración del Ayuntamiento es...?

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Eficaz	4.91	2.41	1751
Autoritaria con el ciudadano	5.40	2.41	1651
Moderna	5.15	2.21	1680
Lenta	6.19	2.58	1732
Profesional y competente	5.04	2.16	1655
Cercana al ciudadano	5.10	2.47	1685
Burocrática	6.63	2.53	1662
Participativa	4.65	2.42	1547
Receptiva a las demandas del ciudadano	4.53	2.41	1598

**Pregunta 27**

¿Vd. , personalmente, ha acudido en alguna ocasión a una oficina de la Administración del Estado para resolver algún trámite o gestión?. ¿Y de la Comunidad Autónoma?

Sí, a una oficina de la Administración del Estado	26.0
Sí, a una oficina de la Comunidad Autónoma	5.3
Sí, a ambas	18.8
No sabe de qué Administración era la oficina	11.2
No, a ninguna	38.1
N.C.	.6
(N)	(2489)

HACER LA PREGUNTA SEGÚN RESPUESTA EN P.27 (1 ó 3; 2 ó 3 en Pregunta 27)

**Pregunta 28**

¿Y, en general, cuáles han sido las principales dificultades que ha encontrado Vd. al hacer alguna gestión o trámite en las oficinas de la Administración del Estado?. ¿Y en las oficinas de su Comunidad Autónoma?

(Multirrespuesta: máximo 3 respuestas)

	<i>Estado</i>	<i>Comunidad Autónoma</i>
Lentitud en resolver los trámites	53.9	50.8
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos, etc.	58.0	56.7
Falta de claridad en la información, mala información	29.2	29.5
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	10.0	13.2
Falta de interés de los funcionarios	18.6	17.3
Malos horarios	8.9	8.5
Falta de amabilidad en el trato personal	10.2	10.5
Colas	27.6	25.3
Incomodidad de las instalaciones	2.4	2.7
Dificultad de comunicar telefónicamente con las oficinas	7.6	9.3
Otras	1.5	1.2
Ninguna	.5	.7
N.S.	6.0	3.1
N.C.	2.8	4.8
(N)	(1107)	(589)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2, 3 ó 4 en Pregunta 27)

### Pregunta 29

En general, a la hora de valorar el servicio que recibe cuando tiene que ir a resolver alguna gestión a una oficina de la Administración, ¿podría decirme cuál es la importancia que Vd. concede a los siguientes aspectos?. Utilice para ello una escala de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que Vd. no le concede ninguna importancia y el 10 que le concede mucha importancia.

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Amabilidad y buen trato personal	8.16	2.14	1419
Claridad y calidad de la información	8.40	2.28	1410
Preparación y competencia de las personas que atienden al público	8.37	2.10	1391
Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo	6.91	2.62	1397
Flexibilidad de los horarios de atención al público	7.13	2.53	1388

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2, 3 ó 4 en Pregunta 27)

### Pregunta 30

Y utilizando la misma escala, ¿qué importancia concede a los siguientes aspectos?

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Simplicidad y sencillez en los trámites o "papeleos" de la gestión	8.49	2.29	1410
Tiempo de espera para ser atendido	8.20	2.31	1410
Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión	8.36	2.28	1399
Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido	7.96	2.44	1385
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7.44	2.56	1356



SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

**Pregunta 31**

¿Podría decirme cuánto tiempo hace que acudió por última vez a una oficina de la Administración del Estado?

Menos de 1 mes	17.8
Entre 1 y 2 meses	9.3
Entre 2 y 3 meses	11.4
Entre 3 meses y 1 año	24.9
Hace más de 1 año	26.3
Nunca ha acudido a una oficina de la Administración del Estado	4.6
No recuerda	5.0
N.C.	.6
(N)	(1244)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
(1 a 5, 8 en Pregunta 31)

### Pregunta 32

¿Y a qué oficina acudió Vd.?

INEM	15.4
Hacienda (toda gestión tributaria)	21.8
Educación (incluye universidad)	5.7
Asuntos sociales	.8
Seguridad Social (pensiones, tesorería, etc)	8.6
Justicia (juzgados, magistratura, etc)	3.5
Interior (Gobierno Civil, Delegación Gobierno, DNI, pasaporte, etc)	6.4
Comisaría	3.4
Tráfico	4.8
Registro de la propiedad	.2
Correos	.3
INSALUD	4.3
Mutualidades públicas (MUFACE, MUNPAL, Clases Pasivas)	.3
MOPU (vivienda, obras públicas, etc)	2.6
INSERSO	.3
Ministerio de Defensa	.7
Administración CCAA (cualquier tipo de gestión y oficinas)	1.4
Ayuntamiento (cualquier tipo de gestión y oficinas)	3.6
Empresas públicas y asimiladas (Telefónica, Banca Pública, etc)	1.1
Otros Ministerios y Organismos	3.6
No recuerda	8.5
N.C.	2.7
(N)	(1163)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
(1 a 5, 8 en Pregunta 31)

### Pregunta 33

¿Y cuál fue el objeto de su visita o gestión, es decir, cuál fue el motivo por el que acudió Vd. a esta oficina?

Prestaciones coactivas y documentación (DNI, carnet de conducir, pasaporte, registro civil, partida de nacimiento, compulsas de documentos, certificados, etc.)	21.5
Información única y exclusivamente (excepto oficina del contribuyente)	8.0
Empleo (gestiones de empleo y desempleo, formación ocupacional)	13.7
Servicio militar (reclutamiento, objeción de conciencia)	.9
Seguridad ciudadana (denuncias y asimilados)	.3
Gestiones de educación (becas, EGB, FP, educación especial, universidad)	5.0
Prestaciones sociales y acción social (minusválidos, tercera edad, mujer)	1.5
Gestión pensiones (de la Seguridad Social, Clases Pasivas)	5.9
Gestiones tributarias (licencias, altas y bajas en censos fiscales, pago de impuestos...)	15.0
Oficina del contribuyente (información y consulta)	.8
Reclamación y recursos	4.8
Gestiones INSALUD (sólo trámites burocráticos)	2.8
Gestiones relacionadas con la vivienda (no información)	2.3
Subvenciones y préstamos (solicitud y gestión)	1.2
Asistencia médica y similar	2.2
Oferta pública de empleo	.5
Trámites relativos a actuaciones judiciales	.9
Otros	2.0
N.S.	4.3
N.C.	6.3
(N)	(1166)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
(1 a 5, 8 en Pregunta 31)

### Pregunta 34

¿Y, en conjunto, salió Vd. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho de cómo le atendieron?

Muy satisfecho	7.5
Bastante satisfecho	45.7
Poco satisfecho	29.3
Nada satisfecho	14.3
N.C.	3.2
(N)	(1166)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO  
(1 a 5, 8 en Pregunta 31)

### Pregunta 35

¿Y el servicio que Vd. recibió fue mejor, igual o peor que el que esperaba recibir?

Mejor	18.7
Igual	54.9
Peor	21.7
N.C.	4.6
(N)	(1163)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES (1, 2 ó 3 en Pregunta 31).

### Pregunta 36

Ahora quisiera que valorase más concretamente esta experiencia de la que estamos hablando. Cómo calificaría Vd. el servicio que recibió en relación con cada uno de los siguientes aspectos. Utilice para ello una escala de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que lo valora "muy mal" y el 10 que lo valora "muy bien".

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Amabilidad y buen trato personal	6.02	2.62	444
Claridad y calidad de la información	5.46	2.86	439
Preparación y competencia de las personas que atienden al público	5.84	2.64	419
Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo	4.83	2.79	435
Flexibilidad de los horarios de atención al público	4.76	2.63	425

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO O DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 ó 3 en Pregunta 27)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES (1, 2 ó 3 en Pregunta 31).

### Pregunta 37

¿Y, utilizando la misma escala, cómo valoraría los siguientes aspectos?

	<i>Media</i>	<i>Desviación Típica</i>	<i>N</i>
Simplicidad y sencillez en los trámites o "papeleos" de la gestión	4.81	3.08	436
Tiempo de espera para ser atendido	4.91	3.03	439
Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión	4.44	3.19	422
Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido	4.50	3.02	371
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	4.58	2.97	364

**Pregunta 38**

Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Vd.?

Izquierda ( 1 - 2 )	7.9
( 3 - 4 )	26.8
( 5 - 6 )	20.3
( 7 - 8 )	8.3
Derecha ( 9 - 10 )	1.6
No sabe	17.2
No contesta	17.9
(N)	(2481)
Media	4.45
Desviación típica	1.87
N	1609

**Pregunta 39**

Suponiendo que mañana se celebrasen elecciones generales, es decir, al Parlamento español, ¿a qué partido votaría Vd.?

CDS	1.4
IU	6.3
PP	9.9
PSOE	19.9
EA	.4
EE	.1
HB	.6
PNV	.8
CiU	2.9
PA	.4
PAR	.1
AIC	.1
UV	.2
Otro de derechas	.5
Otro de izquierdas	1.7
En blanco	.2
No votaría	14.1
No sabe todavía	29.0
N.C.	11.6
(N)	(2495)

SÓLO A QUIENES SI SE CELEBRASEN ELECCIONES GENERALES "NO VOTARÍAN", "NO SABEN TODAVÍA" O "N.C."  
(77, 88 ó 99 en Pregunta 39)

**Pregunta 39a**

En todo caso, ¿por cuál de los siguientes partidos siente Vd. más simpatía o lo considera más cercano a sus propias ideas?

CDS	.7
IU	3.2
PP	3.2
PSOE	7.4
EA	.1
EE	.1
HB	.1
PNV	.1
CiU	.9
PA	.3
PAR	.1
AIC	.0
UV	.1
Otro de derechas	.3
Otro de izquierdas	.7
Ninguno	44.5
N.S.	13.3
N.C.	24.5
(N)	(1356)

**VOTO + SIMPATÍA**

CDS	1.8
IU	8.1
PP	11.7
PSOE	24.1
EA	.4
EE	.2
HB	.6
PNV	.8
CiU	3.4
PA	.5
PAR	.2
AIC	.1
UV	.3
Otro de derechas	.6
Otro de izquierdas	2.1
Ninguno	24.3
N.S.	7.3
N.C.	13.4
(N)	(2483)

**Pregunta 40**

Y, ¿recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

CDS	2.0
IU	5.3
PP	10.0
PSOE	31.3
EA	.4
EE	.2
HB	.6
PNV	.9
CiU	3.0
PA	.3
PAR	.2
AIC	.1
UV	.2
Otro de derechas	.4
Otro de izquierdas	1.4
No votó	14.6
No tenía edad para votar	5.1
En blanco	1.5
No recuerda	7.3
N.C.	15.2
(N)	(2492)

**Pregunta 41**

¿A qué clase social considera Vd. que pertenece?

Alta	.0
Media alta	3.9
Media-media	46.6
Media-Baja	31.0
Baja	14.5
N.S.	2.6
N.C.	1.4
(N)	(2491)



**Pregunta 42**

Personalmente, ¿cómo se considera Vd. en materia religiosa?

Muy buen católico	3.1
Católico practicante	27.3
Católico no muy practicante	22.3
Católico no practicante	32.8
Creyente de otra religión	.9
Indiferente	8.9
Ateo	2.9
N.C.	1.8
(N)	(2494)

**Pregunta 43**

¿Podría decirme con qué frecuencia acude Vd. a la Iglesia?

Más de una vez a la semana	5.7
Una vez a la semana	21.0
Una vez al mes	11.4
Por Navidad y festividades especiales	21.0
Una vez al año	9.7
Con menos frecuencia	11.7
Nunca	16.1
N.C.	3.6
(N)	(2482)

**Pregunta 44**

Sexo:

Varones	48.3
Mujeres	51.7
(N)	(2496)

**Pregunta 45**

Edad:

18-24	16.3
25-34	20.1
35-44	16.5
45-54	15.4
55-64	14.8
65 y +	16.7
N.C.	.2
(N)	(2492)

**Pregunta 46**

¿Cuál es su estado civil?

Soltero	27.5
Casado	61.9
Separado	1.6
Divorciado	.7
Viudo	8.0
N.C.	.4
(N)	(2493)

**Pregunta 47**

¿Ha ido Vd. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?

No, es analfabeto	3.5
No, pero sabe leer y escribir	12.2
Sí, ha ido a la escuela	84.1
N.C.	.2
(N)	(2447)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en Pregunta 47)
--

**Pregunta 48**

¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Vd. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?

Algunos años de estudios primarios (sin completar)	19.4
Primaria completa (antigua)	21.5
Bachillerato elemental (antiguo). EGB, Graduado escolar	20.9
Otros estudios de Primer Grado (como: Capacitación agraria, Formación Profesional acelerada, Escuela de Artes y Oficios, etc.)	2.0
Bachillerato Superior, BUP (incluyendo también a los que tengan PREU y COU)	13.4
Formación Profesional 1	4.8
Formación Profesional 2	4.4
Oficialía industrial y Maestría industrial (antiguas)	.6
Otros estudios de Segundo Grado	.5
Titulados de Tercer grado (1° ciclo Universidad)	7.2
Otros Estudios post-secundarios	.2
Titulados de Grado Superior	4.8
Post-graduados (Master, Doctorado)	.2
Otros estudios inclasificables	.0
N.C.	.0
(N)	(2044)

**Preguntas 47 y 48**

Nivel de estudios:

Sin estudios	31.2
Primaria	34.8
Secundaria	11.4
F.P.	9.7
Medios universitarios	6.0
Superiores	4.1
Otros no reglados	.0
N.C.	2.8
(N)	(2497)

**Pregunta 49**

¿Cuál es su situación laboral?

Trabaja	42.3
Jubilado/pensionista	16.0
Parado	8.5
Buscando 1er empleo	1.4
Estudiante	7.2
Sus labores	23.9
Otra situación	.5
N.C.	.3
(N)	(2494)

**Pregunta 50**

¿Su trabajo o el del cabeza de familia es o era por cuenta propia o por cuenta ajena?

Cuenta propia	25.5
Cuenta ajena	72.3
N.S.	.1
N.C.	2.1
(N)	(2467)

**Preguntas 51 y 52**

Ocupación u oficio y categoría o nivel profesional (precisando lo más posible).

Profesionales, técnicos y similares	1.5
Miembros gobierno, altos directivos Administración pública y Empresa privada	2.8
Empresarios con asalariados	3.1
Empresarios sin asalariados y trabajadores independientes	16.5
Cuadros medios	5.4
Capataces y Personal encargado en actividades de servicios personales	3.1
Personal administrativo y similar	8.4
Comerciantes, vendedores y similares	4.6
Personal de los servicios	1.6
Trabajadores cualificados y semicualificados	29.2
Trabajadores agrícolas y no cualificados no agrícolas	19.7
Profesionales de las Fuerzas Armadas	1.4
Otros no clasificables o sin información suficiente	.6
N.S.	.3
N.C.	1.8
(N)	(2391)

**SÓLO A LOS QUE TRABAJAN O HAN TRABAJADO**  
(1, 2 ó 3 en Pregunta 49)

**Pregunta 53**

Aproximadamente, ¿cuántos empleados trabajan en su mismo centro de trabajo (o cuántos empleados tiene si se trata de un empresario)?

Ningún empleado	20.0
De 1 a 3 empleados	10.0
De 4 a 5 empleados	5.8
De 6 a 10 empleados	8.7
De 11 a 25 empleados	10.6
De 26 a 50 empleados	7.0
De 51 a 100 empleados	4.3
De 101 a 500 empleados	4.9
De 501 a 1.000 empleados	1.1
Más de 1.000 empleados	1.1
N.C.	26.5
(N)	(1663)

**SÓLO A LOS QUE TRABAJAN O HAN TRABAJADO**  
(1, 2 ó 3 en Pregunta 49)

**SÓLO A LOS QUE SU CENTRO DE TRABAJO  
FORMA PARTE DE UNA EMPRESA MAYOR CON  
OTROS CENTROS DE TRABAJO**

**Pregunta 53a**

En el caso de que su centro de trabajo forme parte de una empresa mayor que tenga más centros de trabajo (sucursales, oficinas, almacenes, etc. ), ¿podría decirme, sumando todos esos centros de trabajo, cuántos trabajadores tiene su empresa en total, aproximadamente?

De 4 a 5 empleados	.4
De 6 a 10 empleados	2.9
De 11 a 25 empleados	3.3
De 26 a 50 empleados	4.6
De 51 a 100 empleados	4.6
De 101 a 500 empleados	11.2
De 501 a 1.000 empleados	6.2
De 1.000 a 10.000 empleados	22.9
Más de 10.000 empleados	43.8
N.C.	.0
(N)	(240)

**Pregunta 54**

Por último, ¿podría decirme, aproximadamente, cuáles son los ingresos que entran al mes en su hogar por todos los conceptos?. Fíjese que no le pido una cifra exacta, sino que se sitúe en alguno de estos intervalos

Menos de 50.000 pts.	9.0
De 50.001 a 100.000 pts.	28.2
De 100.001 a 150.000 pts.	19.9
De 150.001 a 200.000 pts.	9.3
De 200.001 a 300.000 pts.	3.6
De 300.001 a 400.000 pts.	1.1
De 400.001 a 500.000 pts.	.5
De 500.001 a 750.000 pts.	.1
Más de 1.000.000 pts.	.1
N.C.	28.3
(N)	(2488)