

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS ESPAÑOLES ANTE EL CONSUMO (I)

Estudio nº 1733

Marzo 1988

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS ESPAÑOLES ANTE EL CONSUMO (I)

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 1733

Marzo 1988

NOTAS:

A. Los/as entrevistadores/as no ofrecen las opciones de respuesta "NO LEER", pero las registran cuando son mencionadas espontáneamente por las personas entrevistadas.

B. Las categorías de respuesta que muestran porcentaje 0,0 han recibido al menos una mención en la encuesta pero, debido a la presentación de resultados con 1 solo decimal y al redondeo, no llega a visualizarse el valor real. Si las categorías no han sido respondidas por ninguna persona entrevistada, en los resultados se indica con un guión '-'.

Pregunta 1

Para empezar, me gustaría que me dijera si suele Vd. hacer personalmente la compra de alimentos y bebidas para su hogar siempre, casi siempre, alguna vez, raramente o nunca?

Siempre	38,3
Casi siempre	11,2
Alguna vez	14,5
Raramente	10,1
Nunca	25,8
N.C	0,1
(N)	(2.493)

SÓLO A QUIENES SUELEN HACER PERSONALMENTE LA COMPRA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA SU HOGAR
(1, 2, 3, 4 en P1).
(N=1.847)

Pregunta 1a

Y de los siguientes tipos de establecimientos, ¿cuáles son los dos, por orden de preferencia, que Vd. suele utilizar para realizar estas compras?

	Mercados	Tiendas de ultramarinos	Supermercados	Hipermercados	Departamento de alimentación de grandes almacenes	Otros	N.C	(N)
Primer lugar	23,1	27,4	36,0	8,5	1,6	1,9	1,5	(1.840)
Segundo lugar	20,1	30,5	27,2	9,0	3,2	2,4	7,6	(1.826)

Pregunta 2

¿Cuándo necesita comprar ropa o calzado para Vd. suele ir de compras personalmente o deja que sea otra persona la que haga las compras por Vd.?

Suele ir de compras personalmente	77,7
Deja que sea otra persona la que compre	22,0
N.C.	0,3
(N)	(2.466)

SÓLO A QUIENES SUELEN IR DE COMPRAS PERSONALMENTE
(1 en P2).
(N=1.916)

Pregunta 2abcd

¿Y suele hacer la compra de estos productos en (tipo de comercio) casi siempre, a veces, casi nunca o nunca?

	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	N.C	(N)
Grandes almacenes	20,1	35,0	22,5	21,1	1,3	(1.893)
Tiendas o boutiques	49,9	31,8	9,7	7,8	0,8	(1.903)
Hipermercados	5,5	26,1	26,4	40,1	1,9	(1.887)
Mercadillos o venta ambulante	8,5	32,3	21,6	35,9	1,6	(1.897)

Pregunta 3

Me gustaría que me dijera cuáles son las dos razones que le parecen más importantes para ir a comprar en grandes almacenes?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primer motivo	28,3	21,6	2,9	1,2	0,8	16,1	1,5	20,3	7,3	(2.489)
Segundo motivo	10,3	17,1	6,9	3,0	2,0	25,5	1,9	24,6	8,7	(2.466)

Pregunta 4

¿Y para comprar en tiendas o boutiques?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primer motivo	0,9	4,1	27,1	19,8	17,3	1,6	1,4	20,6	7,4	(2.489)
Segundo motivo	0,5	1,9	11,4	28,4	15,5	4,4	2,4	26,8	8,7	(2.472)

Pregunta 5

¿Y para comprar en supermercados?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primer motivo	7,2	19,6	4,0	2,3	16,3	17,9	1,2	22,8	8,7	(2.485)
Segundo motivo	3,5	14,4	4,9	5,0	13,0	19,9	1,4	27,7	10,2	(2.461)

Pregunta 6

¿Y para comprar en hipermercados?

	Permanecen abiertos más horas	Tienen mejores precios	Tienen productos de más calidad	Ofrecen mejor trato al cliente	Suelen estar más cerca del domicilio	Tienen mayor variedad de productos	Otros	N.S.	N.C.	(N)
Primer motivo	15,6	20,5	2,5	0,8	1,6	15,1	2,1	30,3	11,6	(2.481)
Segundo motivo	7,2	17,8	2,9	1,1	2,8	19,6	2,0	33,8	12,9	(2.465)

Pregunta 7

¿Sería Vd. partidario de que los domingos permanecieran abiertos los establecimientos comerciales?

Sí	25,8
No	48,8
Me da igual (NO LEER)	23,4
N.C.	2,0
(N)	(2.489)

Pregunta 8

¿Y cree que si los domingos permaneciesen abiertos los comercios, aprovecharía Vd. este día para realizar sus compras?

Sí	30,6
No	57,0
N.S.	11,9
N.C.	0,5
(N)	(2.487)

Pregunta 9A

Le voy a leer dos frases sobre distintos comportamientos de los consumidores a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera cuál de las dos frases se acerca más a lo que Vd. piensa y hace cuando va de compras: **Espontaneidad en la compra.**

Cuando voy a comprar tengo siempre una idea bastante clara de lo que quiero	70,3
Normalmente decido sobre la marcha lo que compro	23,4
N.C.	6,3
(N)	(2.495)

Pregunta 9B

Le voy a leer dos frases sobre distintos comportamientos de los consumidores a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera cuál de las dos frases se acerca más a lo que Vd. piensa y hace cuando va de compras: **Gusto por ir de compras.**

Me gusta ir de compras	35,8
Voy de compras sólo cuando no me queda más remedio	60,5
N.C.	3,8
(N)	(2.489)

Pregunta 9C

Le voy a leer dos frases sobre distintos comportamientos de los consumidores a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera cuál de las dos frases se acerca más a lo que Vd. piensa y hace cuando va de compras: **Medio de pago.**

A la hora de pagar prefiero hacerlo en efectivo	88,9
Prefiero pagar a crédito o con tarjeta	5,4
N.C.	5,6
(N)	(2.486)

Pregunta 9D

Le voy a leer dos frases sobre distintos comportamientos de los consumidores a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera cuál de las dos frases se acerca más a lo que Vd. piensa y hace cuando va de compras: **Fidelidad con el establecimiento.**

Suelo comprar siempre en los mismos sitios	66,5
Me gusta conocer tiendas nuevas	26,0
N.C.	7,5
(N)	(2.485)

Pregunta 9E

Le voy a leer dos frases sobre distintos comportamientos de los consumidores a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera cuál de las dos frases se acerca más a lo que Vd. piensa y hace cuando va de compras: **Aplazamiento en los pagos.**

Prefiero comprar al contado	86,7
Prefiero comprar a plazos	6,5
N.C.	6,7
(N)	(2.483)

Pregunta 10

Le voy a citar una serie de comportamientos típicos a la hora de comprar. Me gustaría que me dijera si Vd. hace cada una de esas cosas siempre, casi siempre, sólo algunas veces o nunca?

	Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Nunca	N.S.	N.C.	(N)
Comprueba lo que pone en la etiqueta	22,0	30,5	31,3	13,3	1,9	0,9	(2.495)
Lee las instrucciones de uso	24,5	33,3	26,5	13,1	1,6	1,0	(2.489)
Comprueba el cambio que le devuelven	49,4	28,0	13,5	6,4	1,5	1,1	(2.490)
Aprovecha ofertas y rebajas	25,5	28,7	31,5	11,0	2,1	1,2	(2.489)
Compara precios en distintos establecimientos antes de decidirse a comprar	23,3	28,0	27,6	17,9	1,9	1,2	(2.486)
Comprueba la garantía	25,8	33,6	24,9	12,0	2,5	1,1	(2.485)
Solicita información o instrucciones del dependiente o vendedor	14,5	27,5	36,6	17,6	2,3	1,4	(2.489)

Pregunta 11

En general, ¿diría Vd. que está muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de los productos de alimentación frescos?

Muy satisfecho	13,1
Bastante satisfecho	61,6
Poco satisfecho	13,9
Nada satisfecho	1,6
N.S.	8,8
N.C.	1,1
(N)	(2.493)

Pregunta 12

¿Y de los precios que tienen?

Muy satisfecho	2,8
Bastante satisfecho	27,7
Poco satisfecho	36,5
Nada satisfecho	17,5
N.S.	13,5
N.C.	1,9
(N)	(2.494)

Pregunta 13

Y, en general, ¿diría Vd. que está muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de los productos de alimentación envasados?

Muy satisfecho	7,7
Bastante satisfecho	56,0
Poco satisfecho	19,3
Nada satisfecho	4,1
N.S.	11,4
N.C.	1,6
(N)	(2.493)

Pregunta 14

¿Y de los precios que tienen?

Muy satisfecho	2,8
Bastante satisfecho	31,5
Poco satisfecho	33,0
Nada satisfecho	14,5
N.S.	16,3
N.C.	1,9
(N)	(2.492)

Pregunta 15

¿Está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de la calidad de ropa?

Muy satisfecho	10,5
Bastante satisfecho	63,9
Poco satisfecho	15,7
Nada satisfecho	2,1
N.S.	6,2
N.C.	1,6
(N)	(2.492)

Pregunta 16

¿Y de su precio?

Muy satisfecho	2,1
Bastante satisfecho	21,6
Poco satisfecho	40,6
Nada satisfecho	26,9
N.S.	7,2
N.C.	1,6
(N)	(2.491)

Pregunta 17

¿Y está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de la calidad del calzado?

Muy satisfecho	11,0
Bastante satisfecho	63,8
Poco satisfecho	14,8
Nada satisfecho	3,2
N.S.	5,7
N.C.	1,6
(N)	(2.492)

Pregunta 18

¿Y de su precio?

Muy satisfecho	2,4
Bastante satisfecho	24,1
Poco satisfecho	35,8
Nada satisfecho	29,6
N.S.	6,8
N.C.	1,4
(N)	(2.494)

Pregunta 19

Vamos a hablar ahora de la publicidad. ¿Diría Vd. que la publicidad le influye mucho, bastante, poco o nada a la hora de comprar un producto o utilizar un servicio?

Mucho	17,9
Bastante	29,0
Poco	27,5
Nada	23,7
N.C.	1,9
(N)	(2.493)

Pregunta 20

Le voy a leer una serie de frases sobre la publicidad y me gustaría que me dijera si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, bastante en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de ellas?

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Muy en desacuerdo	N.S.	N.C.	(N)
La publicidad aporta, en general, informaciones útiles a los consumidores	7,1	36,6	29,1	14,5	12,0	0,8	(2.491)
La publicidad hace comprar a menudo productos que no se necesitan	22,5	52,1	11,3	5,0	8,6	0,5	(2.493)
La publicidad informa suficientemente sobre las propiedades o características del producto	5,6	24,1	39,5	17,7	12,4	0,7	(2.487)
En ocasiones la publicidad engaña al consumidor	28,8	52,2	7,1	2,2	9,0	0,7	(2.491)
La imagen de la mujer se utiliza demasiado en la publicidad	33,3	46,1	5,5	1,4	13,0	0,8	(2.492)
Los niños están más influidos por la publicidad que los mayores	44,3	39,5	3,9	1,2	10,4	0,6	(2.494)
La publicidad hace aumentar el consumo de los productos que se anuncian	32,5	51,5	3,7	1,7	10,0	0,6	(2.493)
Los productos que nunca veo anunciados no me merecen confianza	4,3	15,6	34,7	31,9	12,4	1,0	(2.490)

Pregunta 21

Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre su vivienda. ¿Considera Vd. que su casa se encuentra en muy buen estado, en bastante buen estado, ni bueno ni malo, bastante malo o muy malo.

Muy bueno	11,1
Bastante bueno	50,0
Ni bueno ni malo	30,4
Bastante malo	6,9
Muy malo	1,0
N.S.	0,4
N.C.	0,2
(N)	(2.492)

Pregunta 22

¿Está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco satisfecho, bastante insatisfecho, o muy insatisfecho, de la casa en la que vive?

Muy satisfecho	16,6
Bastante satisfecho	62,5
Poco satisfecho	14,9
Bastante insatisfecho	2,2
Muy insatisfecho	1,8
N.C.	2,0
(N)	(2.495)

SÓLO A QUIENES NO ESTÁN SATISFECHOS CON LA CASA EN LA QUE VIVEN
(3, 4 ó 5 en P22).
(N=472)

Pregunta 22a

¿Por qué no está Vd. satisfecho?

No dispone de suficiente espacio	54,5
No es confortable	52,5
La renta es excesivamente alta	13,0
Está lejos del lugar de trabajo	14,9
Está mal comunicada	17,1
No existen zonas verdes cercanas	20,2
Los colegios de los niños están alejados	7,7
La zona está mal urbanizada	22,0
Está lejos de zonas comerciales	14,5
Otras respuestas	11,9
N.C.	-
(N)	(455)

Pregunta 23

¿Y su casa en la que Vd. vive, es comprada, heredada o alquilada?

Comprada	62,8
Heredada	14,3
Alquilada	20,6
N.C.	2,4
(N)	(2.493)

SÓLO A QUIENES VIVEN EN UNA CASA COMPRADA
(1 en P23).
(N=1.565)

Pregunta 23a

¿Ha pagado ya la vivienda totalmente o les queda aún una parte por pagar?

La tiene pagada totalmente	74,4
Les queda aún una parte por pagar	22,0
N.S.	1,6
N.C.	2,0
(N)	(1.531)

Pregunta 24

Vamos a hablar ahora de algunos servicios de que dispone en su vivienda como agua, luz, gas butano, gas ciudad, teléfono. Me gustaría que me dijera si, en términos generales, está Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de cada uno de estos servicios.

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No dispone del servicio	N.S.	N.C.	(N)
Agua	24,3	56,6	11,8	5,5	0,6	1,0	0,3	(2.494)
Luz	23,5	58,8	12,5	3,7	0,0	1,1	0,3	(2.494)
Gas butano	21,0	59,1	6,8	2,5	8,5	1,6	0,6	(2.482)
Gas ciudad	3,3	8,0	0,7	1,5	79,0	5,2	2,4	(2.426)
Teléfono	16,1	39,5	6,1	2,7	32,0	2,8	0,8	(2.482)

Pregunta 25

Voy a leerle ahora una lista de servicios o equipamientos públicos que el Estado presta a los ciudadanos. Me gustaría que me dijera en qué medida está Vd. satisfecho con cada uno de ellos, puntuándolos de 0 a 10 sabiendo que el 0 significa que está totalmente insatisfecho y el 10 que está totalmente satisfecho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.S.	N.C.	(N)
El servicio de correos	3,2	1,1	2,6	3,5	4,8	16,0	12,3	15,2	15,5	4,0	8,9	12,7	0,3	(2.495)
Las carreteras y autopistas	7,2	1,9	5,5	6,6	11,3	19,7	10,7	7,3	6,9	1,6	1,9	18,9	0,4	(2.493)
La atención médica de la Seguridad Social	10,5	2,8	7,3	8,4	11,2	19,8	8,4	9,3	8,6	1,9	3,1	7,9	0,8	(2.495)
El equipamiento urbano (calles, alumbrado, limpieza, etc.) de su pueblo o ciudad	6,4	1,4	5,0	7,2	12,0	21,8	12,9	11,1	9,2	3,1	3,6	5,9	0,4	(2.495)

	Media	Desviación típica	(N)
El servicio de correos	6,26	2,40	(2.170)
Las carreteras y autopistas	4,72	2,41	(2.010)
La atención médica de la Seguridad Social	4,59	2,64	(2.278)
El equipamiento urbano (calles, alumbrado, limpieza, etc.) de su pueblo o ciudad	5,15	2,41	(2.338)

Pregunta 26

¿Utiliza Vd. habitualmente el transporte público urbano (autobuses, metro)?

Sí	39,2
No	58,8
No hay transporte público	0,6
N.C.	1,3
(N)	(2.481)

SÓLO A QUIENES UTILIZAN HABITUALMENTE EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

(1 en P26).

(N=972)

Pregunta 26a

Y en términos generales, ¿cómo calificaría del 0 al 10 el funcionamiento del transporte público que Vd. utiliza, suponiendo que el 0 significa que lo califica muy mal y el 10 que lo califica muy bien?

0	3,7
1	0,9
2	3,0
3	4,3
4	9,4
5	21,1
6	17,1
7	15,5
8	14,1
9	3,7
10	4,4
N.S.	2,5
N.C.	0,2
(N)	(967)
Media	5,80
Desviación típica	2,21
(N)	(941)

SÓLO A QUIENES NO UTILIZAN HABITUALMENTE EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

(2 en P26).

(N=1.460)

Pregunta 26b

Y si funciona mejor, (más rápido, más frecuente), o si hubiera líneas que le vinieran bien para sus traslados, ¿lo utilizaría Vd?

Sí	32,4
No	52,6
N.C.	15,0
(N)	(1.327)

Pregunta 27

¿Ha viajado Vd. alguna vez en tren en los últimos doce meses?

Sí	31,8
No	67,9
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN VIAJADO ALGUNA VEZ EN TREN EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P27).

(N=791)

Pregunta 27a

¿Y como calificaría, de 0 a 10 el servicio ferroviario que ha utilizado, suponiendo que el 0 significa que lo califica muy mal y el 10 que lo califica muy bien?

0	3,4
1	1,3
2	3,3
3	4,5
4	9,2
5	18,5
6	17,6
7	18,2
8	12,4
9	3,3
10	6,2
N.S.	1,8
N.C.	0,4
(N)	(785)
Media	5,87
Desviación típica	2,26
(N)	(768)

Pregunta 28

¿Y ha viajado Vd. en autobuses de línea (no urbanos) en los últimos doce meses?

Sí	40,9
No	58,9
N.C.	0,2
(N)	(2.486)

SÓLO A QUIENES HAN VIAJADO EN AUTOBUSES DE LÍNEA (NO URBANOS) EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES

(1 en P28).

(N=1.016)

Pregunta 28a

¿Y como calificaría, de 0 a 10 su funcionamiento, suponiendo que el 0 significa que lo califica muy mal y el 10 que lo califica muy bien?

0	1,9
1	0,3
2	1,7
3	3,6
4	5,9
5	16,7
6	18,6
7	19,9
8	16,5
9	4,9
10	7,2
N.S.	2,6
N.C.	0,2
(N)	(1.009)
Media	6,39
Desviación típica	2,04
(N)	(981)

Pregunta 29

¿Ha presentado Vd. alguna una reclamación por no estar de acuerdo con el funcionamiento de algunos servicios públicos?

Sí	6,2
No	92,9
N.C.	0,9
(N)	(2.493)

SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO ALGUNA VEZ UNA RECLAMACIÓN POR NO ESTAR DE ACUERDO CON EL FUNCIONAMIENTO DE ALGUNOS SERVICIOS PÚBLICOS

(1 en P29).

(N=155)

Pregunta 29a

¿Y que procedimiento utilizó para su reclamación?

De palabra al funcionario correspondiente	56,9
Puse una reclamación por escrito	35,3
Denuncié el hecho en medios de comunicación	4,6
Puse una denuncia en el juzgado	1,3
Otro	1,3
N.C.	0,7
(N)	(153)

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO NUNCA UNA RECLAMACIÓN POR NO ESTAR DE ACUERDO CON EL FUNCIONAMIENTO DE ALGUNOS SERVICIOS PÚBLICOS

(2 en P29).

(N=2.316)

Pregunta 29b

Y no ha presentado nunca una reclamación por que no ha tenido motivos de queja, porque cree que no sirve para nada reclamar o porque no sabe donde reclamar?

Nunca ha tenido motivos de queja	63,6
No sirve de nada reclamar	22,2
No sabe donde reclamar	7,9
N.S.	4,6
N.C.	1,8
(N)	(2.312)

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO NUNCA UNA RECLAMACIÓN POR NO ESTAR DE ACUERDO CON EL FUNCIONAMIENTO DE ALGUNOS SERVICIOS PÚBLICOS

(2 en P29).

(N=2.316)

Pregunta 29c

Y si tuviera que reclamar, ¿qué procedimiento utilizaría?

Me quejaría de palabra	39,0
Pondría una reclamación por escrito	25,0
Denunciaría el hecho en medios de comunicación	2,3
Pondría una denuncia en el Juzgado	5,5
Otro	1,3
N.S.	24,2
N.C.	2,7
(N)	(2.259)

Pregunta 30

Vamos a hablar ahora de otros servicios. ¿Ha tenido Vd. que recurrir a algún servicio de reparación de electrodomésticos?

Sí	56,8
No	42,2
N.C.	1,0
(N)	(2.489)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO QUE RECURRIR A ALGÚN SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

(1 en P30).

(N=1.413)

Pregunta 30abc

¿Y podría decirme si quedó muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con el resultado de la reparación, del precio que le cobraron y del trato que recibió?

	Del resultado de la reparación	Del precio cobrado	Del trato recibido
Muy satisfecho	16,9	6,6	19,9
Bastante satisfecho	54,6	28,0	62,8
Poco satisfecho	19,6	39,3	10,4
Nada satisfecho	8,0	23,8	5,0
N.C.	0,8	2,2	1,8
(N)	(1.412)	(1.413)	(1.412)

Pregunta 31

¿Y ha tenido Vd. que utilizar los servicios de algún taller de reparación de automóviles?

Sí	41,3
No	57,7
N.C.	1,0
(N)	(2.487)

SÓLO A QUIENES HAN TENIDO QUE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE ALGÚN TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

(1 en P31).

(N=1.027)

Pregunta 31abc

¿Y podría decirme si quedó muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho del resultado de la reparación, del precio que le cobraron y del trato que recibió?

	Del resultado de la reparación	Del precio cobrado	Del trato recibido
Muy satisfecho	15,4	7,8	20,0
Bastante satisfecho	56,7	31,9	62,4
Poco satisfecho	19,4	33,2	11,3
Nada satisfecho	7,1	23,7	4,1
N.C.	1,4	3,4	2,1
(N)	(1.025)	(1.025)	(1.024)

Pregunta 32

¿Pertenece Vd. a alguna sociedad médica privada?

Sí	12,2
No	87,1
N.C.	0,6
(N)	(2.488)

SÓLO A QUIENES PERTENECEN A ALGUNA SOCIEDAD MÉDICA PRIVADA
(1 en P32).
(N=304)

Pregunta 32a

¿Y como calificaría Vd. de 0 a 10 la atención que le han prestado cuando ha recurrido a sus servicios, suponiendo que el 0 significa que lo califica muy mal y el 10 que lo califica muy bien?

0	1,0
1	0,3
2	0,7
3	0,7
4	0,7
5	6,4
6	10,7
7	17,1
8	24,5
9	10,7
10	21,1
N.S.	4,7
N.C.	1,3
(N)	(298)
Media	7,73
Desviación típica	1,90
(N)	(280)

Pregunta 33

¿Podría Vd. decirme si tiene una cuenta corriente o libreta abierta en un Banco?

Sí	42,0
No	53,2
N.C.	4,8
(N)	(2.483)

SÓLO A QUIENES TIENEN UNA CUENTA CORRIENTE O LIBRETA ABIERTA EN UN BANCO

(1 en P33).

(N=1.042)

Pregunta 33a

Me gustaría que me dijera en qué medida está Vd. satisfecho con los servicios que le presta su Banco. Puntúelos del 0 al 10, suponiendo que el 0 significa que está totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

0	1,2
1	0,3
2	0,9
3	1,2
4	2,2
5	10,6
6	10,4
7	17,7
8	23,1
9	10,3
10	13,9
N.S.	7,4
N.C.	0,8
(N)	(1.035)
Media	7,31
Desviación típica	1,99
(N)	(950)

Pregunta 34

¿Y tiene Vd. una cuenta o libreta abierta en una Caja de Ahorros?

Sí	68,7
No	26,8
N.C.	4,5
(N)	(2.483)

SÓLO A LOS QUE TIENEN UNA CUENTA CORRIENTE O LIBRETA ABIERTA EN UNA CAJA DE AHORROS

(1 en P34).

(N=1.706)

Pregunta 34a

Me gustaría que me dijera en qué medida está Vd. satisfecho con los servicios que le presta su Caja de Ahorros. Puntúelos del 0 al 10, suponiendo que el 0 significa que está totalmente insatisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

0	1,2
1	0,3
2	0,9
3	1,2
4	1,9
5	7,8
6	9,3
7	16,4
8	24,8
9	10,5
10	17,3
N.S.	7,7
N.C.	0,6
(N)	(1.695)
Media	7,52
Desviación típica	2,00
(N)	(1.554)

Pregunta 35

¿Y ha presentado Vd. alguna vez una reclamación por tener algún problema en la compra de un producto o no quedar satisfecho con alguno de estos servicios?

Sí	13,1
No	85,1
N.C.	1,8
(N)	(2.495)

SÓLO A QUIENES HAN PRESENTADO ALGUNA VEZ UNA RECLAMACIÓN POR TENER ALGÚN PROBLEMA EN LA COMPRA DE UN PRODUCTO O NO QUEDAR SATISFECHO CON ALGUNO DE ESTOS SERVICIOS

(1 en P35).

(N=328)

Pregunta 35a

¿Y que procedimiento utilizó para hacer su reclamación?

Hablé con el vendedor o persona responsable	91,0
Reclamé ante una Institución pública responsable de consumo	3,4
Reclamé ante una asociación de consumidores	2,5
Denuncié el hecho en medios de comunicación	0,3
Lo denuncié en el Juzgado	0,6
N.C.	2,2
(N)	(324)

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO NUNCA UNA RECLAMACIÓN POR TENER ALGÚN PROBLEMA EN LA COMPRA DE UN PRODUCTO O NO QUEDAR SATISFECHO CON ALGUNO DE ESTOS SERVICIOS

(2 en P35).
(N=2.122)

Pregunta 35b

¿Y no ha presentado nunca una reclamación porque no ha tenido motivos de queja, porque cree que no sirve de nada reclamar o porque no sabe donde reclamar?

Nunca ha tenido motivos de queja	71,7
No sirve de nada reclamar	16,1
No sabe donde reclamar	5,1
N.S.	5,4
N.C.	1,8
(N)	(2.099)

SÓLO A QUIENES NO HAN PRESENTADO NUNCA UNA RECLAMACIÓN POR TENER ALGÚN PROBLEMA EN LA COMPRA DE UN PRODUCTO O NO QUEDAR SATISFECHO CON ALGUNO DE ESTOS SERVICIOS

(2 en P35).
(N=2.122)

Pregunta 35c

¿Y si estuviera que reclamar, ¿qué procedimiento utilizaría?

Hablaría con el vendedor o persona responsable	67,1
Reclamaría ante una Institución pública responsable de consumo	9,7
Reclamaría ante una asociación de consumidores	5,0
Denunciaría el hecho en medios de comunicación	0,6
Lo denunciaría en el Juzgado	3,7
N.C.	13,9
(N)	(2.070)

Pregunta 36

¿Sigue Vd. la información que dan los distintos medios de comunicación sobre temas de consumo?

Sí	44,1
No	54,9
N.C.	1,0
(N)	(2.487)

SÓLO A QUIENES SIGUEN LA INFORMACIÓN QUE DAN LOS DISTINTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOBRE TEMAS DE CONSUMO

(1 en P36).
(N=1.097)

Pregunta 36a

¿Y a través de que medio o medios de comunicación, de los que voy a leerle, sigue la información sobre consumo?

Prensa diaria	36,1
Radio	55,0
Televisión	94,0
Revistas de información general	19,9
Revistas especializadas en temas de consumo	7,0
Folletos de divulgación sobre temas de consumo	15,2
N.C.	-
(N)	(1.092)

Pregunta 37

¿Y en general, cree Vd. que la información que dan los medios de comunicación, sobre temas de consumo es muy suficiente, suficiente, insuficiente o muy insuficiente?

Muy suficiente	1,1
Suficiente	26,8
Insuficiente	40,6
Muy insuficiente	4,8
N.S.	25,9
N.C.	0,7
(N)	(2.489)

Pregunta 38

Si se publicara una revista sobre temas de consumo que se vendiera en los quioscos, ¿cree Vd. que se suscribiría a ella, la compraría de vez cuando, compraría algún número suelto o no la compraría nunca?

Se suscribiría a ella	2,2
La compraría con mucha frecuencia	5,0
La compraría de vez en cuando	21,0
Compraría algún número suelto	18,1
No la compraría nunca	33,1
N.S.	19,9
N.C.	0,7
(N)	(2.493)

Pregunta 39

¿Cree Vd. que los consumidores españoles están bien protegidos o más bien protegidos o más bien, indefensos frente a los posibles abusos de industriales y comerciantes?

Más bien protegidos	15,0
Más bien indefensos	61,3
N.S.	23,1
N.C.	0,6
(N)	(2.489)

**SÓLO A QUIENES CREEN QUE LOS CONSUMIDORES ESPAÑOLES ESTÁN MÁS BIEN INDEFENSOS FRENTE A LOS
POSIBLES ABUSOS DE INDUSTRIALES Y COMERCIANTES**

(2 en P39).

(N=1.525)

Pregunta 39a

¿Y cuál cree Vd. que es la razón principal por la que considera que están más bien indefensos?

La falta de control por la administración	34,3
La picaresca de los fabricantes/vendedores españoles	18,9
La falta de información de los consumidores españoles	21,8
La poca exigencia de los españoles a la hora de comprar	14,4
La falta de asociaciones u organizaciones de consumidores con fuerza que los defiendan	5,5
N.S.	4,5
N.C.	0,7
(N)	(1.511)

Pregunta 40

¿Cree Vd. que los derechos de los consumidores están más, igual o menos protegidos que hace 4 ó 5 años?

Más	51,6
Igual	28,1
Menos	4,2
N.S.	15,6
N.C.	0,5
(N)	(2.494)

Pregunta 41

¿Y sabe Vd. si existe una ley de defensa de los derechos de los consumidores?

Sí existe	54,3
No existe	5,1
N.S.	40,1
N.C.	0,5
(N)	(2.495)

Pregunta 42

Vamos a hablar, concretamente, de distintos aspectos de la defensa de los consumidores. Me gustaría que me dijera en qué medida: mucho, bastante, poco o nada, cree Vd. que las Administraciones Públicas controlan y vigilan el cumplimiento de...

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.	(N)
La obligatoriedad del etiquetado de los productos	10,0	38,1	23,7	4,5	23,2	0,4	(2.493)
La lucha contra el fraude	7,7	26,6	36,0	8,0	21,4	0,4	(2.495)
El control de la higiene en los alimentos	8,5	36,3	28,1	6,8	20,0	0,4	(2.491)
La calidad de los productos	7,8	32,9	32,5	5,8	20,4	0,5	(2.492)
El buen funcionamiento de los servicios	6,9	27,2	35,0	8,0	22,4	0,5	(2.491)

Pregunta 43

¿Y cree Vd. que el control que llevan a cabo los inspectores encargados de perseguir las irregularidades que cometan comerciantes e industriales es más bien suficiente o más bien insuficiente?

Más bien suficiente	15,1
Más bien insuficiente	57,0
N.S.	26,8
N.C.	1,1
(N)	(2.484)

Pregunta 44

De las siguientes medidas que podrían tomar las Administraciones públicas en defensa de los consumidores, me gustaría que me dijera las dos que le parecen a Vd. más importantes. (DOS RESPUESTAS).

Desarrollar normas legales para la defensa de los consumidores	40,8
Controlar eficazmente la publicidad	18,9
Procurar que los precios no suban demasiado	48,2
Fomentar y apoyar las asociaciones de consumidores	17,8
Ofrecer mayor información a los consumidores	39,2
Otras	1,0
N.S.	12,6
N.C.	0,6
(N)	(2.493)

Pregunta 45

Y por lo que se refiere al consumo de alimentos, ¿cuáles son las dos medidas más importantes que, a su juicio, debería tomar la Administración para mejorar la situación?

Controlar la calidad y composición de los productos que se venden en el mercado	58,1
Exigir a los fabricantes que informen con claridad en las etiquetas sobre la composición de cada producto	38,0
Crear oficinas de información al consumidor en cada municipio	17,3
Aumentar el número y la preparación de los inspectores	14,8
Sancionar con multas muy elevadas e incluso con penas de prisión a los industriales y comerciantes desaprensivos	32,7
Otras	0,7
N.S.	12,8
N.C.	0,7
(N)	(2.492)

Pregunta 46

¿Ha oído hablar Vd. de las juntas arbitrales de consumo cuya función es la defensa de los derechos de los consumidores?

Sí	30,2
No	68,0
N.C.	1,8
(N)	(2.492)

Pregunta 47

¿Ha oído hablar de algún organismo de la Administración Central dedicado a la defensa de los consumidores?

Sí	24,3
No	73,8
N.C.	1,8
(N)	(2.492)

Pregunta 48

¿Y de algún organismo de las Administraciones Autónomas?

Sí	16,0
No	81,0
N.C.	3,0
(N)	(2.478)

Pregunta 49

¿Y de algún organismo municipal?

Sí	20,8
No	76,4
N.C.	2,8
(N)	(2.468)

SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE ALGÚN ORGANISMO DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEDICADO A LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

(1 en P47).
(N=605)

Pregunta 47a

¿Podría decirme concretamente de cuál o cuáles ha oído hablar?

Oficina del Consumidor (OMIC)	9,1
Ministerio de Sanidad y Consumo	2,0
PIC	0,7
Juntas arbitrales (Junta Defensa Consumidor)	2,8
Instituto Nacional de Consumo	2,0
Dirección General de Consumo	0,9
Otros	4,8
N.S.	70,3
N.C.	7,5
(N)	(563)

SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE ALGÚN ORGANISMO DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DEDICADO A LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

(1 en P48).
(N=396)

Pregunta 48a

¿Podría decirme concretamente de cuál o cuáles ha oído hablar?

Oficina del Consumidor	5,3
Diputación	2,0
Consejería de Consumo	3,9
Juntas arbitrales	1,4
Defensa Consumidor	0,3
Departamento de Sanidad	-
Otros	3,1
N.S.	76,0
N.C.	8,1
(N)	(358)

SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE ALGÚN ORGANISMO MUNICIPAL DEDICADO A LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

(1 en P49).
(N=513)

Pregunta 49a

¿Podría decirme concretamente de cuál o cuáles ha oído hablar?

Oficina Consumidor	18,7
PIC	2,2
Oficina Información del Mercado	1,5
Defensa del Consumidor (Juntas arbitrales)	5,0
Oficina Municipal Consumidor (Oficina del Ayuntamiento)	7,4
Instituto municipal de Consumo	0,2
Otros	4,8
N.S.	55,2
N.C.	5,0
(N)	(460)

Pregunta 50

¿Ha oído hablar de la existencia de asociaciones privadas que se ocupan de la defensa de los consumidores?

Sí	19,3
No	79,8
N.C.	1,0
(N)	(2.483)

SÓLO A QUIENES HAN OÍDO HABLAR DE ASOCIACIONES PRIVADAS QUE SE OCUPAN DE LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

(1 en P50).

(N=478)

Pregunta 50a

¿Podría mencionar alguna?

Asociación de Amas de casa	6,1
Asociación de consumidores	4,0
O.C.U.	7,1
A.R.C.	0,7
T.E.J.A.	0,2
Asociación de vecinos	0,5
I.R.A.C.H.E.	1,2
Cooperativa consumidores	0,2
Defensa Consumidor	0,5
A.D.E.P.A.	0,5
N.S.	24,1
N.C.	55,7
(N)	(424)

Pregunta 51

Las asociaciones privadas de defensa de los consumidores tienen establecidas unas cuotas entre 250 y 500 pesetas mensuales, y a cambio informan y defienden a los consumidores. ¿Estaría Vd. dispuesto a formar parte de alguna?

Sí	11,1
Depende, tendría que ver cómo funciona (NO LEER)	20,9
No	48,7
N.S.	18,4
N.C.	1,0
(N)	(2.485)

Pregunta 52

Sexo:

Hombre	47,5
Mujer	52,5
(N)	(2.495)

Pregunta 53

Es Vd.:

Soltero	22,0
Casado	69,1
Divorciado o separado	1,1
Viudo	7,5
N.C.	0,2
(N)	(2.495)

Pregunta 54

¿Qué estudios tiene Vd.?

Menos de estudios primarios, no sabe leer	3,5
Menos de estudios primarios, sabe leer (menos de 6 años de escuela)	24,1
Estudios primarios completos, cultura general	38,9
Estudios de formación profesional	6,9
Bachiller elemental	8,1
Bachiller superior	8,9
Estudios de grado medio	4,0
Universitarios o técnicos de grado superior	5,2
Otros	0,0
N.C.	0,2
(N)	(2.479)

Pregunta 55

¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

De 18 a 24 años	16,4
De 25 a 34 años	19,1
De 35 a 44 años	16,1
De 45 a 54 años	17,7
De 55 a 64 años	14,5
65 y más años	16,1
N.C.	0,1
(N)	(2.489)

Pregunta 56

¿En cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

Trabaja	40,0
Está parado	7,9
Jubilado	12,1
Estudiante	6,1
Sus labores	33,3
N.C.	0,6
(N)	(2.477)

Pregunta 56a

Ocupación.

Empresarios agrícolas con asalariados	0,2
Empresarios en la Industria y Servicios (grandes y medianas empresas, 6 o más trabajadores)	0,5
Empresarios Industria y Servicios (pequeñas empresas, 5 ó menos trabajadores)	1,8
Empresarios sin asalariados en la Agricultura y trabajadores independientes en la Agricultura y el Mar	7,7
Empresarios sin asalariados y trabajadores independientes en la Industria y Servicios	9,6
Profesiones liberales y asimiladas	2,5
Directores de empresas y sociedades, cuadros superiores en la empresa privada y altos funcionarios de la Administración	0,6
Cuadros medios en la empresa privada y en la Administración	4,9
Empleados de oficina en la empresa privada y en la Administración	7,7
Vendedores	4,3
Empleados subalternos en la empresa privada y en la Administración	3,1
Capataces y contra maestros en la Industria y en los Servicios	1,7
Trabajadores calificados en la Construcción, Industria y Servicios	27,1
Trabajadores no calificados en la Construcción, Industria y Servicios	19,2
Trabajadores agrícolas y del mar (marineros, pescadores por cuenta ajena)	6,6
Busca primer empleo	0,6
N.C.	1,8
(N)	(2.465)

Pregunta 57

¿Podría decirme los ingresos mensuales que por todos los conceptos entran en el hogar? Fíjese bien que no me interesa que me diga la cantidad, sino en qué tramo de esta escala está comprendido.

Menos de 15.000 pts.	1,1
De 15.001 a 30.000 pts.	5,5
De 30.001 a 50.000 pts.	13,6
De 50.001 a 75.001 pts.	18,4
De 75.001 a 100.000 pts.	20,3
De 100.001 a 150.000 pts.	8,2
De 150.001 a 200.000 pts.	1,8
Más de 200.000 pts.	1,6
N.C.	29,3
(N)	(2.492)

Pregunta 58

¿Con qué frecuencia va a misa o a oficios de otras religiones?

Nunca	31,6
Varias veces al año	24,7
Alguna vez al mes	12,4
Casi todos los domingos	14,5
Todos los domingos y festivos	11,6
Varias veces a la semana	1,9
N.C.	3,3
(N)	(2.489)

Pregunta 59

¿Tiene Vd. en su domicilio?

Radio	95,7
TV color	84,2
TV blanco y negro	30,6
Lavaplatos	10,3
Lavadora	90,4
Tocadiscos	38,3
Coche	62,4
Nevera	97,4
Vídeo	29,5
Instalación de calefacción	17,3
Aire acondicionado	2,0
Antena parabólica de televisión	1,0
N.C.	-
(N)	(2.438)

Pregunta 60

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.?

1 Izquierda	1,8
2	3,1
3	11,3
4	13,0
5	15,7
6	5,4
7	4,7
8	3,2
9	1,5
10 Derecha	0,4
N.S.	23,0
N.C.	16,8
(N)	(2.479)
Media	4,67
Desviación típica	1,80
(N)	(1.491)

Pregunta 61

Por último, suponiendo que mañana se celebrasen elecciones generales, ¿a que partido votaría Vd.?

AP	8,5
CDS	5,0
DC	0,2
IU	2,9
PSOE	23,7
PT/UC	0,1
EA	0,4
EE	0,6
HB	0,5
PNV	0,4
CiU	2,2
ERC	0,2
PAR	0,3
AIC	0,0
UV	0,2
Otro de derechas	0,1
Otro de izquierdas	0,8
No votaría	11,1
No sabe todavía	30,7
N.C.	12,1
(N)	(2.494)

SÓLO A QUIENES 'NO VOTARÍAN', 'NO SABEN TODAVÍA', O 'N.C.'

(77 88 o 99 en P61)

(N=1.345)

Pregunta 61a

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

AP	3,4
CDS	3,7
DC	-
IU	1,4
PSOE	12,8
PT/UC	0,1
EA	-
EE	0,1
HB	-
PNV	0,2
CiU	0,2
ERC	-
PAR	0,1
AIC	0,1
UV	-
Otro de derechas	0,2
Otro de izquierdas	0,4
Ninguno	44,3
No sabe todavía	0,4
N.C.	32,7
(N)	(1.308)

Pregunta 62

¿Y recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de junio de 1986?

AP/PDP/PL	9,9
CDS	5,4
IU	2,9
MUC	0,2
PRD	0,3
PSOE	34,9
EE	0,6
HB	0,3
PNV	1,1
CiU	2,4
ERC	0,3
CG	0,0
PAR	0,2
AIC	0,0
UV	0,2
Otro de derechas	0,2
Otro de izquierdas	0,6
No votó	14,8
En blanco	1,1
No recuerda	8,3
N.C.	16,2
(N)	(2.494)