

**CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS**

**Septiembre 1992**

Nº ESTUDIO	Nº CUESTIONARIO	TARJETA	01
2. 0 1 9		(10)	(11)
(1)(2)(3)(4)	(5)(6)(7)(8)(9)		
Región _____		(12)	(13)
Provincia _____		(14)	(15)
Municipio _____	(nombre municipio)	(16)	(17)(18)
Tamaño hábitat _____		(19)	(20)
Distrito _____		(21)	(22)
Sección _____		(23)	(24)(25)
Entrevistador _____		(26)	(27)(28)(29)

El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando una encuesta sobre temas de interés general. Por este motivo, solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. El secreto está amparado por las leyes y los cuestionarios individuales son destruidos enseguida. Podemos así garantizarle un completo anonimato.

**P.1** Para empezar, de entre los siguientes, ¿cuáles diría Vd. que son los temas que más preocupan actualmente a los españoles?. (MAXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA A).

- La protección del medio ambiente ..... 01
- La inflación ..... 02
- El funcionamiento de los servicios públicos ..... 03
- La situación política ..... 04
- La vivienda ..... 05 (30)(31)
- El paro ..... 06
- La falta de inversiones ..... 07
- La conflictividad laboral ..... 08 (32)(33)
- El mantenimiento del nivel de vida ..... 09
- La crisis de algunos sectores industriales ..... 10 (34)(35)
- La situación de la agricultura ..... 11
- Otros, ¿cuáles? ..... 12
- N.S. .... 88
- N.C. .... 99

**P.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 ..... 1
- Bastante a menudo . 2
- Poco a menudo ..... 3 (36)
- Casi nunca ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.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?

	Bas-					
	Mucho	tante	Poco	Nada	NS	NC
- Sanidad .....	1	2	3	4	8	9 (37)
- Enseñanza .....	1	2	3	4	8	9 (38)
- Vivienda .....	1	2	3	4	8	9 (39)
- Protección ante el desempleo .....	1	2	3	4	8	9 (40)
- Policía y seguridad .....	1	2	3	4	8	9 (41)
- Correos .....	1	2	3	4	8	9 (42)
- Teléfonos .....	1	2	3	4	8	9 (43)
- Protección del medio ambiente .....	1	2	3	4	8	9 (44)
- Administración de Justicia .....	1	2	3	4	8	9 (45)
- Pensiones .....	1	2	3	4	8	9 (46)
- Servicios sociales .....	1	2	3	4	8	9 (47)
- Transportes públicos .....	1	2	3	4	8	9 (48)
- Carreteras y obras públicas .....	1	2	3	4	8	9 (49)

**P.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?

	Bas-					
	Mucho	tante	Poco	Nada	NS	NC
- Sanidad .....	1	2	3	4	8	9 (50)
- Enseñanza .....	1	2	3	4	8	9 (51)
- Vivienda .....	1	2	3	4	8	9 (52)
- Protección ante el desempleo .....	1	2	3	4	8	9 (53)
- Policía y seguridad .....	1	2	3	4	8	9 (54)
- Correos .....	1	2	3	4	8	9 (55)
- Teléfonos .....	1	2	3	4	8	9 (56)
- Protección del medio ambiente .....	1	2	3	4	8	9 (57)
- Administración de Justicia .....	1	2	3	4	8	9 (58)
- Pensiones .....	1	2	3	4	8	9 (59)
- Servicios sociales .....	1	2	3	4	8	9 (60)
- Transportes públicos .....	1	2	3	4	8	9 (61)
- Carreteras y obras públicas .....	1	2	3	4	8	9 (62)

**P.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 .... 1
- Algo más exigentes ..... 2
- Igual de exigentes ..... 3 (63)
- Menos exigentes ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.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?

	Bas-					
	Mucho	tante	Poco	Nada	NS	NC
- La enseñanza .....	1	2	3	4	8	9 (64)
- La asistencia sanitaria en los hospitales .....	1	2	3	4	8	9 (65)
- La asistencia sanitaria en los ambulatorios .....	1	2	3	4	8	9 (66)
- El servicio de correos ..	1	2	3	4	8	9 (67)
- El servicio telefónico ..	1	2	3	4	8	9 (68)
- La gestión de las pensiones .....	1	2	3	4	8	9 (69)
- La Policía .....	1	2	3	4	8	9 (70)
- La Administración de Justicia .....	1	2	3	4	8	9 (71)
- Los servicios sociales ..	1	2	3	4	8	9 (72)
- La gestión de los subsidios de protección por desempleo .....	1	2	3	4	8	9 (73)
- Las oficinas de la Administración Pública en general .....	1	2	3	4	8	9 (74)
- El ferrocarril .....	1	2	3	4	8	9 (75)
- El transporte aéreo .....	1	2	3	4	8	9 (76)
- El transporte urbano .....	1	2	3	4	8	9 (77)

TARJETA 02 (10)(11)

**P.7** ¿Y cree Vd. que el funcionamiento de estos servicios es mejor, igual o peor que hace diez años?

	Mejor	Igual	Peor	NS	NC
- La enseñanza .....	1	2	3	8	9 (12)
- La asistencia sanitaria en los hospitales .....	1	2	3	8	9 (13)
- La asistencia sanitaria en los ambulatorios .....	1	2	3	8	9 (14)
- El servicio de correos .....	1	2	3	8	9 (15)
- El servicio telefónico .....	1	2	3	8	9 (16)
- La gestión de las pensiones ..	1	2	3	8	9 (17)
- La Administración de Justicia .....	1	2	3	8	9 (18)
- La Policía .....	1	2	3	8	9 (19)
- Los servicios sociales .....	1	2	3	8	9 (20)
- La gestión de los subsidios de protección por desempleo.	1	2	3	8	9 (21)
- Las oficinas de la Administración Pública en general .	1	2	3	8	9 (22)
- El ferrocarril .....	1	2	3	8	9 (23)
- El transporte aéreo .....	1	2	3	8	9 (24)
- El transporte urbano .....	1	2	3	8	9 (25)

P.8 En su opinión, ¿actualmente cuál diría Vd. que es el servicio público que funciona peor?. (UNA RESPUESTA).

	(26)(27)
N.S. .... 88	
N.C. .... 99	

P.9 ¿Y el que funciona mejor?. (UNA RESPUESTA).

	(28)(29)
N.S. .... 88	
N.C. .... 99	

P.10 Y, más en concreto, ¿es Vd. partidario de que los poderes públicos gestionen directamente estos servicios?

	Sí	No	NS	NC	
- Enseñanza .....	1	2	8	9	(30)
- Asistencia sanitaria en los hospitales .....	1	2	8	9	(31)
- Asistencia sanitaria en los ambulatorios .....	1	2	8	9	(32)
- Correos .....	1	2	8	9	(33)
- Teléfonos .....	1	2	8	9	(34)
- Pensiones .....	1	2	8	9	(35)
- Servicios sociales .....	1	2	8	9	(36)
- Subsidios por desempleo .....	1	2	8	9	(37)
- Ferrocarril .....	1	2	8	9	(38)
- Transporte aéreo .....	1	2	8	9	(39)
- Transporte urbano .....	1	2	8	9	(40)

P.11 En general, ¿dónde cree Vd. que funcionan mejor los servicios, en el sector público o en el sector privado?

- En el sector público .....	1			
- En el sector privado .....	2			
- Depende del tipo de servicio o de empresa (NO LEER) ....	3			(41)
- N.S. ....	8			
- N.C. ....	9			

P.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.

	Más bien s.público	Más bien s.privado	(NO LEER) Ni con otro	(NO LEER) Con ambos	NS	NC	
- Eficacia ...	1	2	3	4	8	9	(42)
- Responsabilidad en el trabajo .....	1	2	3	4	8	9	(43)
- Calidad de servicio .....	1	2	3	4	8	9	(44)
- Competitividad .....	1	2	3	4	8	9	(45)
- Preocupación por la equidad social .....	1	2	3	4	8	9	(46)
- Preocupación por la satisfacción del cliente o usuario .....	1	2	3	4	8	9	(47)
- Burocracia .	1	2	3	4	8	9	(48)
- Iniciativa .	1	2	3	4	8	9	(49)
- Motivación en el trabajo.	1	2	3	4	8	9	(50)
- Buena organización .....	1	2	3	4	8	9	(51)

P.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?. (MAXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA B).

- La deficiente organización del trabajo ..	01
- La falta de preparación de los empleados públicos .....	02
- La excesiva formalidad de los procedimientos administrativos .....	03 (52)(53)
- Que el ciudadano no sea tratado como un cliente .....	04 (54)(55)
- La falta de flexibilidad para atender sobrecargas puntuales de trabajo .....	05 (56)(57)
- La mala gestión de directivos y altos funcionarios .....	06
- Los intereses políticos .....	07
- Los intereses sindicales .....	08
- La seguridad en el empleo que tienen los funcionarios .....	09

- La falta de responsabilidad en el trabajo de los empleados .....	10
- La falta de controles o inspección .....	11
- La falta de coordinación entre las Administraciones que tienen competencias en una misma materia .....	12
- La falta de medios económicos y materiales .....	13
- Otros, ¿cuáles? .....	14
- N.S. ....	88
- N.C. ....	99

P.14 ¿Y cuáles cree Vd. que son los principales problemas que tiene la gestión pública de servicios como correos, teléfonos, ferrocarril o líneas aéreas?. (MAXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA C).

- La deficiente organización del trabajo ..	01
- La falta de preparación de los empleados públicos .....	02
- La excesiva formalidad de los procedimientos administrativos .....	03
- Que el ciudadano no sea tratado como un cliente .....	04
- La situación de monopolio en que se prestan estos servicios .....	05 (58)(59)
- Que no busquen la rentabilidad económica.	06
- La mala gestión de los directivos .....	07
- Los intereses políticos .....	08 (60)(61)
- Los intereses sindicales .....	09
- La seguridad en el empleo de los trabajadores públicos .....	10 (62)(63)
- La falta de flexibilidad para atender sobrecargas puntuales de trabajo .....	11
- La falta de responsabilidad de los empleados .....	12
- La falta de controles o inspección sobre la gestión .....	13
- Otros, ¿cuáles? .....	14
- N.S. ....	88
- N.C. ....	99

P.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?

	Mejor	Igual	Peor	NS	NC	
- La enseñanza .....	1	2	3	8	9	(64)
- La asistencia sanitaria en los hospitales .....	1	2	3	8	9	(65)
- La asistencia sanitaria en los ambulatorios .....	1	2	3	8	9	(66)
- El servicio de correos .....	1	2	3	8	9	(67)
- El servicio telefónico .....	1	2	3	8	9	(68)
- Los servicios sociales .....	1	2	3	8	9	(69)
- Los ferrocarriles .....	1	2	3	8	9	(70)
- Las líneas aéreas .....	1	2	3	8	9	(71)
- El transporte urbano .....	1	2	3	8	9	(72)

TARJETA 03 (10)(11)

P.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?

	Sería partid.	No sería partid.	NS	NC	
- La enseñanza .....	1	2	8	9	(12)
- La asistencia sanitaria en los hospitales .....	1	2	8	9	(13)
- La asistencia sanitaria en los ambulatorios .....	1	2	8	9	(14)
- Las pensiones .....	1	2	8	9	(15)

P.17 ¿Y los siguientes?

	Sería partid.	No sería partid.	NS	NC	
- Correos .....	1	2	8	9	(16)
- Teléfonos .....	1	2	8	9	(17)
- Ferrocarril .....	1	2	8	9	(18)
- Líneas aéreas .....	1	2	8	9	(19)
- Transporte urbano .....	1	2	8	9	(20)

**P.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 ..... 1
- Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos ..... 2 (21)
- Una solución intermedia (NO LEER) ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.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 ..... 1
- Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos ..... 2 (22)
- Una solución intermedia (NO LEER) ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.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 . 1
- La gente pueda utilizar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos ..... 2 (23)
- Ambas cosas por igual (NO LEER) ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.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 ..... 1
- Pagar por estos servicios como hasta ahora, contribuyendo a subvencionarlos a través de los impuestos ..... 2 (24)
- Una solución intermedia (NO LEER) ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

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

**P.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
- Bien ..... 2
- Regular ..... 3
- Mal ..... 4 (25)
- Muy mal ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.22** ¿Y cree Vd. que funcionan mejor, igual o peor que hace diez años?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3 (26)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**P.23** ¿Y piensa Vd. que las oficinas de atención al público de la Administración del Estado funcionan mejor, igual o peor que las de...?

	Mejor	Igual	Peor	NS	NC
- La Comunidad Autónoma ....	1	2	3	8	9 (27)
- El Ayuntamiento .....	1	2	3	8	9 (28)

**P.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...?. (MOSTRAR TARJETA D).

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Eficaz .....	—	88	99 (29)(30)
- Autoritaria con el ciudadano ...	—	88	99 (31)(32)
- Moderna .....	—	88	99 (33)(34)

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Lenta .....	—	88	99 (35)(36)
- Profesional y competente .....	—	88	99 (37)(38)
- Cercana al ciudadano .....	—	88	99 (39)(40)
- Burocrática .....	—	88	99 (41)(42)
- Participativa .....	—	88	99 (43)(44)
- Receptiva a las demandas del ciudadano .....	—	88	99 (45)(46)

**P.25** ¿Y, utilizando la misma escala, en qué medida cree Vd. que la Administración de la Comunidad Autónoma es...?. (MOSTRAR TARJETA D).

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Eficaz .....	—	88	99 (47)(48)
- Autoritaria con el ciudadano ...	—	88	99 (49)(50)
- Moderna .....	—	88	99 (51)(52)
- Lenta .....	—	88	99 (53)(54)
- Profesional y competente .....	—	88	99 (55)(56)
- Cercana al ciudadano .....	—	88	99 (57)(58)
- Burocrática .....	—	88	99 (59)(60)
- Participativa .....	—	88	99 (61)(62)
- Receptiva a las demandas del ciudadano .....	—	88	99 (63)(64)

TARJETA 04 (10)(11)

**P.26** ¿Y en qué medida cree que la Administración del Ayuntamiento es...?. (MOSTRAR TARJETA D).

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Eficaz .....	—	88	99 (12)(13)
- Autoritaria con el ciudadano ...	—	88	99 (14)(15)
- Moderna .....	—	88	99 (16)(17)
- Lenta .....	—	88	99 (18)(19)
- Profesional y competente .....	—	88	99 (20)(21)
- Cercana al ciudadano .....	—	88	99 (22)(23)
- Burocrática .....	—	88	99 (24)(25)
- Participativa .....	—	88	99 (26)(27)
- Receptiva a las demandas del ciudadano .....	—	88	99 (28)(29)

**P.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 ..... 1
- Sí, a una oficina de la Comunidad Autónoma ..... 2 (30)
- Sí, a ambas ..... 3
- No sabe de qué Administración era la oficina ..... 4 → Hacer P.29 y 30 y pasar a P.38
- No, a ninguna ..... 5
- N.C. .... 9

**P.28** (ENTREVISTADOR: HACER LA PREGUNTA SEGUN RESPUESTA EN P.27) ¿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?. (MAXIMO TRES RESPUESTAS). (MOSTRAR TARJETA E).

	Estado	C. Autónoma
- Lentitud en resolver los trámites .....	01	01
- Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos, etc. ....	02	02
- Falta de claridad en la información, mala información .....	03	03
- Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios .....	04	04

↓

	Estado	C.Autónoma
- Falta de interés de los funcionarios ....	05	05
- Malos horarios .....	06	06
- Falta de amabilidad en el trato personal.	07	07
- Colas .....	08	08
- Incomodidad de las instalaciones .....	09	09
- Dificultad de comunicar telefónicamente con las oficinas .....	10	10
- Otras, ¿cuáles? _____	11	11
- N.S. ....	88	88
- N.C. ....	99	99

**P.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. **(MOSTRAR TARJETA F).**

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Amabilidad y buen trato personal.. _____	88	99	(43)(44)
- Claridad y calidad de la información .....	88	99	(45)(46)
- Preparación y competencia de las personas que atienden al público. _____	88	99	(47)(48)
- Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo . _____	88	99	(49)(50)
- Flexibilidad de los horarios de atención al público .....	88	99	(51)(52)

**P.30** Y utilizando la misma escala, ¿qué importancia concede a los siguientes aspectos?. **(MOSTRAR TARJETA F).**

	Escala 00 - 10	NS 88	NC 99
- Simplicidad y sencillez en los trámites o "papeleos" de la gestión. _____	88	99	(53)(54)
- Tiempo de espera para ser atendido. _____	88	99	(55)(56)
- Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión. _____	88	99	(57)(58)
- Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido .....	88	99	(59)(60)
- Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas .....	88	99	(61)(62)

**P.31** ¿Podría decirme cuánto tiempo hace que acudió por última vez a una oficina de la Administración del Estado?

- Menos de 1 mes ..... 1
- Entre 1 y 2 meses ..... 2
- Entre 2 y 3 meses ..... 3
- Entre 3 meses y 1 año ..... 4 (63)
- Hace más de 1 año ..... 5
- Nunca ha acudido a una oficina de la Administración del Estado. 6 → Pasar a P.38
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

**P.32** ¿Y a qué oficina acudió Vd.?. **(ENTREVISTADOR: Recoger el nombre de la oficina y el Ministerio al cual pertenecía).**

Oficina \_\_\_\_\_ (64)(65)  
 Ministerio \_\_\_\_\_ (66)(67)  
 No recuerda ..... 88  
 N.C. .... 99

**P.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?. **(ENTREVISTADOR: Insistir en la especificación del motivo de la visita; p.ej., renovar el carnet de conducir, solicitar certificado de IPC, pedir información sobre becas, etc.).**

\_\_\_\_\_ (68)(69)  
 N.S. .... 88  
 N.C. .... 99

**P.34** ¿Y, en conjunto, salió Vd. muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho de cómo le atendieron?

- Muy satisfecho ..... 1
- Bastante satisfecho . 2
- Poco satisfecho ..... 3 (70)
- Nada satisfecho ..... 4
- N.C. .... 9

**P.35** ¿Y el servicio que Vd. recibió fue mejor, igual o peor que el que esperaba recibir?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2 (71)
- Peor ..... 3
- N.C. .... 9

TARJETA 05 (10)(11)

**SOLO SI HA CONTESTADO 1, 2 ó 3 EN P.31**

**P.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". **(MOSTRAR TARJETA G).**

	Escala 00-10	NS 88	NC 99
- Amabilidad y trato personal ... _____	88	99	(12)(13)
- Claridad y calidad en la información .....	88	99	(14)(15)
- Preparación y competencia de las personas que atienden al público .....	88	99	(16)(17)
- Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo .....	88	99	(18)(19)
- Flexibilidad de los horarios de atención al público .....	88	99	(20)(21)

**P.37** ¿Y, utilizando la misma escala, cómo valoraría los siguientes aspectos?. **(MOSTRAR TARJETA G).**

	Escala 00-10	NS 88	NC 99
- Simplicidad y sencillez de los trámites o "papeleos" de la gestión .....	88	99	(22)(23)
- Tiempo de espera para ser atendido .....	88	99	(24)(25)
- Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión .....	88	99	(26)(27)
- Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido .....	88	99	(28)(29)
- Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas . _____	88	99	(30)(31)

**A TODOS**

**P.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.?. **(MOSTRAR TARJETA ESCALA).** **(PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARIA Y REDONDEAR EL NUMERO CORRESPONDIENTE).**

Izda. 

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10

 Dcha. 

88	99

 (32)(33)

**P.39** Suponiendo que mañana se celebrasen elecciones generales, es decir, al Parlamento español, ¿a qué partido votaría Vd.?. **(MOSTRAR TARJETA PARTIDOS).**

- CDS ..... 01
- IU ..... 02
- PP ..... 03
- PSOE ..... 04
- EA ..... 05
- EE ..... 06
- HB ..... 07
- PNV ..... 08
- CiU ..... 09
- PA ..... 10
- PAR ..... 11
- AIC ..... 12
- UV ..... 13
- Otro de derechas .... 14 (34)(35)
- Otro de izquierdas .. 15
- No votaría ..... 77
- No sabe todavía ..... 88
- N.C. .... 99

**P.39a** En todo caso, ¿por cuál de los siguientes partidos siente Vd. más simpatía o lo considera más cercano a sus propias ideas?. **(MOSTRAR TARJETA PARTIDOS).** (Anotar partido y poner en el cuadro el nº correspondiente que va en la tarjeta).

Ninguno ..... 77  
 N.S. .... 88  
 N.C. .... 99  (36)(37)

P.40 Y, ¿recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

- CDS ..... 01
- IU ..... 02
- PP ..... 03
- PSOE ..... 04
- EA ..... 05
- EE ..... 06
- HB ..... 07
- PNV ..... 08
- CiU ..... 09
- PA ..... 10
- PAR ..... 11
- AIC ..... 12
- UV ..... 13
- Otro de derechas .. 14
- Otro de izquierdas. 15 (38)(39)
- No votó ..... 77
- No tenía edad para votar ..... 78
- En blanco ..... 80
- No recuerda ..... 88
- No contesta ..... 99

P.41 ¿A qué clase social considera Vd. que pertenece?

- Alta ..... 1
- Media alta . 2
- Media-media. 3
- Media-baja . 4 (40)
- Baja ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.42 Personalmente, ¿cómo se considera Vd. en materia religiosa?

- Muy buen católico ..... 1
- Católico practicante ..... 2
- Católico no muy practicante .. 3
- Católico no practicante ..... 4 (41)
- Creyente de otra religión .... 5
- Indiferente ..... 6
- Ateo ..... 7
- N.C. .... 9

P.43 ¿Podría decirme con qué frecuencia acude Vd. a la Iglesia?. (MOSTRAR TARJETA H).

- Más de una vez a la semana ... 1
- Una vez a la semana ..... 2
- Una vez al mes ..... 3
- Por Navidad y festividades especiales ..... 4 (42)
- Una vez al año ..... 5
- Con menos frecuencia ..... 6
- Nunca ..... 7
- N.C. .... 9

P.44 Sexo:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (43)

P.45 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

- N.C. .... 99 (44)(45)

P.46 ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero ..... 1
- Casado ..... 2
- Separado ..... 3 (46)
- Divorciado ..... 4
- Viudo ..... 5
- N.C. .... 9

P.47 ¿Ha ido Vd. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?. (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto ..... 1
- No, pero sabe leer y escribir . 2 (47)
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9

P.48 ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Vd. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?. Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej.: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FPI, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela).

CURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE (de los estudios) \_\_\_\_\_

NIVEL (Anotar según T. ESTUDIOS) \_\_\_\_\_ (48)(49)

(ENTREVISTADOR: Si se trata de FP o una carrera universitaria, anotar, además, la Especialidad o Carrera (ej. FP: Electricidad, Decoración, Contabilidad, etc. Carrera: Ingeniero industrial, Químico, etc.).

ESPECIALIDAD O CARRERA \_\_\_\_\_ (50)(51)

P.49 ¿Cuál es su situación laboral?. (MOSTRAR TARJETA I).

- Trabaja ..... 1
- Jubilado/pensionista ..... 2
- Parado ..... 3
- Buscando 1er empleo ..... 4 (52)
- Estudiante ..... 5
- Sus labores ..... 6
- Otra situación ..... 7
- N.C. .... 9

ENTREVISTADOR: Las preguntas 50, 51 y 52 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.49)
- al último trabajo (si 2,3 en P.49)
- al trabajo del cabeza de familia (si 4,5,6 ó 7 en P.49)

P.50 ¿Su trabajo o el del cabeza de familia es o era por cuenta propia o por cuenta ajena?

- Cuenta propia ..... 1
- Cuenta ajena ..... 2 (53)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.51 Ocupación u oficio (precisando lo más posible. Ej. mecánico reparador de automóviles).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

P.52 Categoría o nivel profesional (precisando lo más posible. Ej. Oficial de segunda, Capitán de Infantería, Profesor de EGB, etc.).

- N.S. .... 88 (54)
- N.C. .... 99 (55)

SOLO PARA LOS QUE TRABAJAN O HAN TRABAJADO (1,2,3 EN P.49)

P.53 Aproximadamente, ¿cuántos empleados trabajan en su mismo centro de trabajo (o cuántos empleados tiene si se trata de un empresario)?

ENTREVISTADOR: Si es empresario y no tiene ningún empleado, anotar "ninguno".

Ninguno ..... x

Nº de empleados .... \_\_\_\_\_ (56)(57)

P.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?

ENTREVISTADOR: En caso afirmativo anotar también el nombre de la empresa.

Nº de trabajadores \_\_\_\_\_ (58)(59)

Nombre empresa \_\_\_\_\_

P.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 (MOSTRAR TARJETA INGRESOS).

- Menos de 50.000 pts. .... 01
- De 50.001 a 100.000 pts. ... 02
- De 100.001 a 150.000 pts. .. 03
- De 150.001 a 200.000 pts. .. 04 (60)
- De 200.001 a 300.000 pts. .. 05
- De 300.001 a 400.000 pts. .. 06
- De 400.001 a 500.000 pts. .. 07
- De 500.001 a 750.000 pts. .. 08
- De 750.001 a 1.000.000 pts.. 09
- Más de 1.000.000 pts. .... 10
- N.C. .... 99

P.55 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACION TELEFONICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Tiene teléfono y da número ... 1 teléfono \_\_\_\_\_
- No tiene teléfono ..... 2
- Tiene teléfono y no da número. 3 (61)
- N.C. .... 9

NOTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

- 1) Desarrollo de la entrevista:
- Muy buena ..... 1
  - Buena ..... 2
  - Regular ..... 3 (62)
  - Mala ..... 4
  - Muy mala ..... 5

- 2) Sinceridad del entrevistado:
- Mucha ..... 1
  - Bastante ..... 2 (63)
  - Poca ..... 3
  - Ninguna ..... 4

TARJETA 06 (10)(11)

INCIDENCIAS ENTREVISTA. Número de orden de entrevista (por sección) .....  (12)(13)

- Portales en los que el portero impide entrar ..... : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (14)(15)
- Viviendas en las que se niegan a recibir ninguna explicación.. : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (16)(17)
- Contacto fallido por no cumplir cuota ..... : 1 2 3 4 5 6 ..... \_\_\_\_\_ (18)(19)

Negativa ----- ->

Sexo	De 18 a 34	De 35 a 54	Más de 55	
V				(20)(21)(22)(23)
M				(24)(25)(26)(27)

Entrevista conseguida: \_\_\_\_\_ (calle ó plaza) (nº) (piso) (pta.)

Fecha de realización: \_\_\_\_\_  
 (Día) (Mes) (Año)  
 (28)(29) (30)(31) (32)(33)