

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

SERVICIOS PÚBLICOS

Estudio n° 2019

Septiembre 1992

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

SERVICIOS PÚBLICOS

DISTRIBUCIONES MARGINALES

Estudio nº 2019

Septiembre 1992

Pregunta 1

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

	Primera respuesta	Segunda respuesta	Tercera respuesta	TOTAL
Protección medio ambiente	18,6	-	-	18,6
Inflación	21,6	3,3	-	24,8
Funcionamiento de servicios públicos	6,8	2,6	0,2	9,5
Situación política	10,7	6,9	0,4	17,7
La vivienda	15,7	15,6	0,9	31,6
El paro	20,5	40,3	22,3	78,7
Falta de inversiones	0,2	2,8	4,0	6,4
Conflictividad laboral	0,4	5,3	7,1	11,7
Mantenimiento del nivel de vida	0,6	4,3	13,3	16,2
Crisis sectores industriales	0,2	3,9	13,1	15,3
Situación de la agricultura	0,2	2,5	11,2	12,4
Otros	1,4	1,6	3,4	5,9
N.S.	2,3	0,4	0,5	2,3
N.C.	0,8	10,6	23,6	0,8
(N)	(2.497)	(2.420)	(2.154)	(2.497)

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.	0,7
(N)	(2.497)

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?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.	(N)
Sanidad	27,4	51,5	8,0	1,1	11,6	0,4	(2.497)
Enseñanza	23,1	51,7	11,1	1,2	12,3	0,6	(2.497)
Vivienda	31,6	48,0	7,3	1,8	10,7	0,7	(2.497)
Protección ante el desempleo	31,0	46,7	8,2	2,3	11,0	0,8	(2.497)
Policía y seguridad	19,3	49,1	14,3	2,7	13,9	0,8	(2.497)
Correos	15,0	44,5	20,2	2,4	17,1	0,8	(2.497)
Teléfonos	18,8	51,3	13,3	2,2	13,9	0,6	(2.497)
Protección del medio ambiente	24,2	46,0	12,1	2,5	14,4	0,8	(2.497)
Administración de Justicia	20,9	46,1	12,1	3,0	16,9	1,0	(2.497)
Pensiones	27,2	49,9	7,8	1,9	12,5	0,7	(2.497)
Servicios sociales	22,1	51,0	9,3	1,9	15,0	0,8	(2.497)
Transportes públicos	19,5	51,8	11,7	2,0	14,3	0,8	(2.497)
Carreteras y obras públicas	23,1	52,8	9,3	1,3	12,9	0,6	(2.497)

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?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.	(N)
Sanidad	6,5	32,0	40,8	7,7	12,5	0,4	(2.497)
Enseñanza	6,6	40,2	32,9	5,8	14,0	0,5	(2.497)
Vivienda	4,8	22,5	44,5	14,7	12,7	0,7	(2.497)
Protección ante el desempleo	4,6	25,4	42,7	13,1	13,4	0,8	(2.497)
Policía y seguridad	4,9	33,6	37,9	7,2	15,3	1,0	(2.497)
Correos	3,8	27,2	39,8	10,3	17,9	1,1	(2.497)
Teléfonos	5,4	37,9	33,2	6,9	15,5	1,0	(2.497)
Protección del medio ambiente	4,3	25,4	41,4	11,6	16,3	1,0	(2.497)
Administración de Justicia	3,6	20,4	42,4	12,7	19,6	1,3	(2.497)
Pensiones	5,2	31,2	39,6	8,7	14,1	1,0	(2.497)
Servicios sociales	4,3	31,9	38,1	6,7	17,7	1,3	(2.497)
Transportes públicos	4,2	36,5	35,5	7,0	15,8	0,9	(2.497)
Carreteras y obras públicas	9,3	40,5	28,4	5,8	14,3	1,8	(2.497)

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	44,3
Algo más exigentes	41,3
Igual de exigentes	8,0
Menos exigentes	1,2
N.S.	3,6
N.C.	1,5
(N)	(2.497)

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?

	Mucho	Bastante	Poco	Nada	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza	4,7	48,7	31,0	5,2	8,8	1,6	(2.497)
La asistencia sanitaria en los hospitales	3,1	31,7	45,8	13,1	5,4	1,0	(2.497)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	2,7	30,0	46,3	14,6	5,4	1,1	(2.497)
El servicio de correos	2,7	32,7	39,6	14,1	9,6	1,3	(2.497)
El servicio telefónico	4,1	43,8	34,2	9,4	7,0	1,5	(2.497)
La gestión de las pensiones	3,7	32,9	38,8	10,7	12,3	1,6	(2.497)
La policía	3,7	39,8	34,2	10,0	10,9	1,5	(2.497)
La Administración de Justicia	1,6	20,5	40,8	20,0	15,3	1,7	(2.497)
Los servicios sociales	1,9	31,9	37,4	8,9	17,9	2,0	(2.497)
La gestión de los subsidios de protección por desempleo	1,8	24,1	43,1	15,6	13,7	1,6	(2.497)
Las oficinas de la Administración pública en general	1,6	26,6	40,8	14,0	15,5	1,5	(2.497)
El ferrocarril	2,8	36,9	29,9	8,6	20,1	1,6	(2.497)
El transporte aéreo	3,4	40,1	21,3	5,1	28,0	2,2	(2.497)
El transporte urbano	3,1	43,5	30,2	8,2	13,6	1,4	(2.497)

Pregunta 7

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

	Mejor	Igual	Peor	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza	61,8	20,7	7,8	8,9	0,8	(2.497)
La asistencia sanitaria en los hospitales	53,3	26,8	11,8	7,5	0,6	(2.497)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	52,1	27,8	11,9	7,4	0,8	(2.497)
El servicio de correos	42,4	31,3	16,0	9,5	0,9	(2.497)
El servicio telefónico	51,7	27,5	11,7	8,2	0,8	(2.497)
La gestión de las pensiones	48,9	27,9	10,7	11,3	1,2	(2.497)
La Administración de Justicia	37,5	29,4	19,5	12,5	1,1	(2.497)
La policía	45,2	31,0	12,3	10,4	1,1	(2.497)
Los servicios sociales	48,1	27,6	9,3	13,5	1,4	(2.497)
La gestión de los subsidios de protección por desempleo	41,4	27,6	17,5	12,3	1,2	(2.497)
Las oficinas de la Administración pública en general	40,2	33,2	12,9	12,4	1,2	(2.497)
El ferrocarril	47,7	28,3	9,3	13,8	0,9	(2.497)
El transporte aéreo	47,6	25,4	6,7	19,1	1,2	(2.497)
El transporte urbano	50,9	27,0	10,2	11,1	0,8	(2.497)

Pregunta 8

En su opinión, ¿actualmente cuál diría Ud. que es el servicio público que funciona peor?

Enseñanza. Educación.	3,0
Asistencia sanitaria. Hospitales	1,4
Asistencia sanitaria. Ambulatorios	1,0
Correos	6,5
Teléfonos	2,0
Pensiones	2,1
Justicia	6,5
Policía	1,9
Servicios sociales	0,9
INEM. Paro	5,4
Oficinas de Adm. en general	2,2
Ferrocarril. Renfe	2,5
Transporte urbano	3,5
Obras públicas. Carreteras	0,4
Sanidad. Seguridad social	22,7
Vivienda	1,0
Metro	0,1
Limpieza	0,8
Defensa	0,0
Transportes en general	2,2
Hacienda	0,6
Taxis	0,0
Medio ambiente	0,3
Ninguno	0,3
Todos	2,0
Otros servicios	0,9
N.C.	29,6
(N)	(2.497)

Pregunta 9

¿Y el que funciona mejor?

Enseñanza. Educación.	12,1
Asistencia sanitaria. Hospitales	0,8
Asistencia sanitaria. Ambulatorios	0,3
Correos	2,2
Teléfonos	4,4
Pensiones	2,3
Justicia	0,2
Policía	2,3
Servicios sociales	1,7
INEM. Paro	0,3
Oficinas de Adm. en general	0,4
Ferrocarril. Renfe	2,0
Transporte aéreo	1,8
Transporte urbano	3,6
Obras públicas. Carreteras	2,3
Sanidad. Seguridad social	5,8
Vivienda	0,2
Metro	0,8
Limpieza	0,0
Defensa	0,1
Transportes en general	3,5
Hacienda	1,2
Taxis	0,2
Medio ambiente	0,0
Ninguno	4,8
Todos	0,2
Otros servicios	0,8
N.C.	45,7
(N)	(2.497)

Pregunta 10

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

	Sí	No	N.S.	N.C.	(N)
Enseñanza	65,6	14,2	17,9	2,2	(2.497)
Asistencia sanitaria en los hospitales	65,4	15,6	17,0	2,0	(2.497)
Asistencia sanitaria en los ambulatorios	65,0	15,6	17,3	2,1	(2.497)
Correos	57,4	20,7	19,5	2,4	(2.497)
Teléfonos	54,1	24,2	19,3	2,5	(2.497)
Pensiones	67,8	12,7	17,3	2,3	(2.497)
Transporte aéreo	66,5	12,5	18,7	2,3	(2.497)
Servicios sociales	67,5	12,1	18,2	2,2	(2.497)
Subsidios por desempleo	53,6	23,4	20,5	2,4	(2.497)
Ferrocarril	52,1	24,1	21,3	2,6	(2.497)
Transporte urbano	55,1	22,5	19,9	2,6	(2.497)

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	16,0
En el sector privado	49,7
Depende del tipo de servicio (NO LEER)	18,3
N.S.	14,9
N.C.	1,0
(N)	(2.497)

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.

	Más bien sector público	Más bien sector privado	Ni con uno ni con otro (NO LEER)	Con ambos (NO LEER)	N.S.	N.C.	(N)
Eficacia	10,9	58,1	6,0	7,6	16,1	1,2	(2.497)
Responsabilidad en el trabajo	11,5	53,8	6,9	9,8	16,5	1,4	(2.497)
Calidad de servicio	10,8	58,8	5,4	8,0	15,6	1,4	(2.497)
Competitividad	10,6	57,8	3,9	7,8	18,3	1,5	(2.497)
Preocupación por la equidad social	35,2	22,0	10,5	8,4	22,2	1,7	(2.497)
Preocupación por la satisfacción del cliente o usuario	10,8	55,2	7,8	8,4	16,3	1,5	(2.497)
Burocracia	50,8	16,0	3,5	9,4	18,4	1,9	(2.497)
Iniciativa	11,2	52,5	5,3	8,1	20,9	2,0	(2.497)
Motivación en el trabajo	10,3	53,0	7,0	8,6	19,5	1,6	(2.497)
Buena organización	11,1	52,8	7,4	8,8	18,3	1,7	(2.497)

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? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

	Primera respuesta	Segunda respuesta	Tercera respuesta	TOTAL
Deficiente organización del trabajo	25,8	-	-	25,8
Falta de preparación de los empleados	12,3	4,8	-	16,3
Excesiva formalidad de procedimientos adm.	18,6	8,2	1,1	26,5
Ciudadano no tratado como cliente	7,9	11,5	2,0	19,3
Falta de flexibilidad en el trabajo	3,0	9,2	2,3	12,7
Mala gestión de altos funcionarios	6,6	15,6	6,3	24,7
Intereses políticos	5,8	15,4	12,6	28,6
Intereses sindicales	0,3	3,0	3,2	5,3
Seguridad en el empleo de los funcionarios	2,0	8,9	10,2	17,5
Falta de responsabilidad de los empleados	0,9	5,9	7,7	11,9
Falta de controles sobre la gestión	0,3	3,0	9,9	10,5
Falta de coordinación entre las adms.	0,2	2,4	9,5	9,6
Falta de medios económicos	0,6	2,2	10,6	10,6
Otros	0,5	0,2	0,2	0,8
N.S.	13,8	0,2	0,8	13,8
N.C.	1,2	9,4	23,5	1,2
(N)	(2.497)	(2.125)	(1.921)	(2.497)

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? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

	Primer problema	Segundo problema	Tercer problema	TOTAL
Deficiente organización del trabajo	25,1	-	-	25,1
Falta de preparación de los empleados públicos	9,9	5,0	-	13,9
Excesiva formalidad de procedimientos adm.	11,2	5,1	2,1	16,7
Ciudadano no tratado como cliente	9,0	8,6	1,0	16,6
La situación de monopolio en que se prestan estos servicios	10,3	13,2	1,7	22,0
No se busca la rentabilidad económica	2,0	6,6	3,5	9,7
Mala gestión de los directivos	4,5	12,2	6,4	18,7
Intereses políticos	3,2	12,2	9,3	19,3
Intereses sindicales	0,2	2,6	5,4	6,0
Seguridad en el empleo de los trabajadores públicos	1,2	6,9	6,6	11,2
Falta de flexibilidad para atender sobrecargas de trabajo	1,1	5,6	10,3	12,7
Falta de responsabilidad de los empleados	0,6	4,4	10,7	11,5
Falta de controles o inspección sobre la gestión	0,8	3,8	16,0	14,9
Otros	0,9	0,2	0,1	1,2
Ninguno	0,1	-	-	0,1
N.S.	18,6	0,2	0,5	18,6
N.C.	1,4	13,7	26,3	1,4
(N)	(2.497)	(1.999)	(1.722)	(2.497)

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?

	Mejor	Igual	Peor	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza	33,5	28,8	12,6	23,9	1,2	(2.497)
La asistencia sanitaria en los hospitales	39,9	22,0	14,5	22,5	1,1	(2.497)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	39,4	23,1	13,4	22,7	1,4	(2.497)
El servicio de correos	39,1	26,4	8,5	24,8	1,2	(2.497)
El servicio telefónico	37,9	28,1	8,6	24,1	1,2	(2.497)
Los servicios sociales	29,2	26,3	16,1	26,9	1,5	(2.497)
Los ferrocarriles	39,1	24,7	9,0	25,9	1,4	(2.497)
Las líneas aéreas	38,6	25,1	8,0	27,0	1,3	(2.497)
El transporte urbano	38,7	25,4	9,7	24,9	1,3	(2.497)

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?

	Sería partidario	No sería partidario	N.S.	N.C.	(N)
La enseñanza	18,7	64,3	15,1	1,9	(2.497)
La asistencia sanitaria en los hospitales	22,0	62,0	14,3	1,7	(2.497)
La asistencia sanitaria en los ambulatorios	21,2	62,5	14,5	1,7	(2.497)
Las pensiones	15,2	68,0	14,9	2,0	(2.497)

Pregunta 17

¿Y los siguientes?

	Sería partidario	No sería partidario	N.S.	N.C.	(N)
Correos	33,4	45,9	19,0	1,7	(2.497)
Teléfonos	34,8	44,8	18,5	1,9	(2.497)
Ferrocarril	34,0	43,7	20,2	2,1	(2.497)
Líneas aéreas	34,4	43,1	20,3	2,1	(2.497)
Transporte urbano	33,2	46,3	18,4	2,1	(2.497)

Pregunta 18

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

Pagar 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	57,4
Una solución intermedia (NO LEER)	6,4
N.S.	12,9
N.C.	1,8
(N)	(2.497)

Pregunta 18a

¿Y, en el caso de la sanidad?

Pagar precio de mercado por los servicios de sanidad cuando los utilice y dejar de pagar los correspondientes impuestos para mantenerlos	19,8
Poder utilizar estos servicios públicos como hasta ahora contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	61,0
Una solución intermedia (NO LEER)	5,8
N.S.	11,1
N.C.	2,2
(N)	(2.497)

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	16,5
La gente pueda usar estos servicios públicos como hasta ahora, contribuyendo a mantenerlos a través de los impuestos	60,8
Ambas cosas por igual (NO LEER)	6,3
N.S.	13,9
N.C.	2,5
(N)	(2.497)

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	29,8
Pagar por estos servicios como hasta ahora, contribuyendo a subvencionarlos a través de los impuestos	49,1
Una solución intermedia (NO LEER)	5,5
N.S.	13,3
N.C.	2,2
(N)	(2.497)

Pregunta 21

Ahora nos gustaría hablar específicamente sobre la Administración del Estado, es decir las oficinas de los ministerios y sus delegaciones provinciales. 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.	0,7
(N)	(2.497)

Pregunta 22

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

Mejor	37,3
Igual	35,1
Peor	10,1
N.S.	16,2
N.C.	1,3
(N)	(2.497)

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...?

	Mejor	Igual	Peor	N.S.	N.C.	(N)
La Comunidad Autónoma	8,6	48,3	11,5	30,2	1,5	(2.497)
El Ayuntamiento	9,9	49,1	12,5	26,9	1,6	(2.497)

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...?

	0 Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Mucho	N.S.	N.C.	(N)
Eficaz	6,2	1,8	4,4	7,6	9,3	23,0	10,2	4,8	2,3	0,6	1,2	25,6	3,0	(2.497)
Autoritaria con el ciudadano	2,0	0,6	3,0	4,4	4,6	16,1	8,4	9,4	9,2	2,9	6,4	29,6	3,3	(2.497)
Moderna	3,1	1,8	3,3	5,0	6,7	19,9	10,9	8,4	6,2	1,4	1,8	28,4	3,0	(2.497)
Lenta	2,9	1,2	2,3	3,3	3,4	8,2	5,9	9,0	14,0	6,8	15,9	24,0	3,0	(2.497)
Profesional y competente	4,4	1,4	3,6	6,5	7,2	22,0	10,3	6,6	4,2	1,2	1,3	27,8	3,2	(2.497)
Cercana al ciudadano	6,1	2,1	7,7	8,4	9,7	19,8	7,8	4,7	2,3	0,5	0,9	26,8	3,2	(2.497)
Burocrática	2,6	0,6	1,7	2,4	2,7	8,8	5,4	7,6	12,4	9,7	16,7	26,5	3,1	(2.497)
Participativa	7,4	1,7	7,0	7,6	6,7	19,5	6,2	3,0	1,8	0,5	0,6	34,4	3,3	(2.497)
Receptiva a las demandas del ciudadano	8,2	2,7	7,5	8,8	9,0	19,2	5,6	2,5	1,8	0,4	0,6	30,3	3,6	(2.497)

	Media	Desviación típica	(N)
Eficaz	4,43	2,15	(1.784)
Autoritaria con el ciudadano	5,94	2,40	(1.677)
Moderna	5,17	2,20	(1.712)
Lenta	6,86	2,74	(1.822)
Profesional y competente	4,83	2,17	(1.721)
Cercana al ciudadano	4,17	2,17	(1.749)
Burocrática	7,15	2,65	(1.759)
Participativa	3,97	2,22	(1.555)
Receptiva a las demandas del ciudadano	3,78	2,17	(1.651)

Pregunta 25

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

	0 Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Mucho	N.S.	N.C.	(N)
Eficaz	4,7	1,0	3,2	5,5	7,6	18,8	9,7	5,4	3,8	0,9	1,0	34,2	4,1	(2.497)
Autoritaria con el ciudadano	2,2	0,4	3,0	3,7	4,7	16,1	8,4	8,2	5,3	2,0	4,4	37,4	4,2	(2.497)
Moderna	2,3	1,0	3,2	4,1	5,2	16,7	9,1	8,0	6,2	2,5	1,7	35,8	4,1	(2.497)
Lenta	2,5	0,7	2,0	2,8	3,2	10,8	7,2	7,6	10,4	5,4	9,4	33,8	4,2	(2.497)
Profesional y competente	3,4	1,0	3,1	4,5	5,5	19,0	10,1	6,8	4,7	0,7	1,0	36,0	4,3	(2.497)
Cercana al ciudadano	4,4	1,3	4,5	5,6	7,8	17,5	8,2	5,5	3,4	0,5	1,0	36,1	4,2	(2.497)
Burocrática	2,1	0,4	1,2	1,7	2,6	8,8	6,7	8,0	11,0	7,5	10,1	35,7	4,2	(2.497)
Participativa	5,3	1,6	5,1	5,9	5,3	17,5	7,0	4,2	2,0	0,8	0,9	40,1	4,3	(2.497)
Receptiva las demandas del ciudadano	5,9	2,0	5,5	5,6	7,0	17,7	6,6	3,5	2,1	0,5	0,7	37,9	4,7	(2.497)

	Media	Desviación típica	(N)
Eficaz	4,75	2,18	(1.541)
Autoritaria con el ciudadano	5,63	2,33	(1.459)
Moderna	5,39	2,22	(1.500)
Lenta	6,48	2,61	(1.548)
Profesional y competente	5,01	2,12	(1.492)
Cercana al ciudadano	4,61	2,19	(1.491)
Burocrática	6,91	2,48	(1.501)
Participativa	4,35	2,27	(1.389)
Receptiva las demandas del ciudadano	4,18	2,24	(1.433)

Pregunta 26

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

	0 Muy poco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Mucho	N.S.	N.C.	(N)
Eficaz	5,6	1,9	3,8	5,6	8,0	17,7	11,0	7,6	5,2	1,2	2,6	26,0	3,9	(2.497)
Autoritaria con el ciudadano	2,8	1,0	4,2	5,0	6,2	18,2	8,7	6,9	6,0	2,5	4,6	29,8	4,1	(2.497)
Moderna	3,2	1,2	3,6	5,4	7,3	19,5	9,7	7,2	6,5	1,9	1,7	28,6	4,1	(2.497)
Lenta	2,7	0,9	2,6	4,4	4,4	12,9	8,5	9,1	10,3	4,7	8,8	26,8	3,8	(2.497)
Profesional y competente	3,6	1,2	3,7	4,8	6,7	20,7	9,8	8,1	5,4	1,0	1,3	29,6	4,1	(2.497)
Cercana al ciudadano	5,0	1,0	4,5	5,2	7,0	16,5	8,7	8,3	6,2	2,1	2,9	28,4	4,2	(2.497)
Burocrática	2,5	0,5	1,7	2,6	3,1	11,1	8,4	9,3	10,3	6,8	10,3	29,4	4,0	(2.497)
Participativa	5,6	1,3	5,1	5,9	6,0	18,2	7,1	5,9	3,5	1,3	2,0	34,0	4,1	(2.497)
Receptiva a las demandas del ciudadano	6,1	2,3	5,1	5,2	7,6	17,9	8,0	5,2	3,5	1,4	1,6	31,2	4,8	(2.497)

	Media	Desviación típica	(N)
Eficaz	4,91	2,41	(1.751)
Autoritaria con el ciudadano	5,40	2,41	(1.651)
Moderna	5,15	2,21	(1.680)
Lenta	6,19	2,58	(1.732)
Profesional y competente	5,04	2,16	(1.655)
Cercana al ciudadano	5,10	2,47	(1.685)
Burocrática	6,63	2,53	(1.662)
Participativa	4,65	2,42	(1.547)
Receptiva a las demandas del ciudadano	4,53	2,41	(1.598)

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	25,9
Sí, a una oficina de la Comunidad Autónoma	5,3
Sí, a ambas	18,7
No sabe de qué Administración era la oficina	11,2
No, a ninguna	38,0
N.C.	1,0
(N)	(2.497)

SÓLO A QUIENES ACUDIERON EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN QUE ERA DEL ESTADO (1 y 3 en P27).
(N=1.113)

Pregunta 28a

¿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? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

	Primera respuesta	Segunda respuesta	Tercera respuesta	TOTAL
Lentitud en resolver los trámites	53,9	-	-	53,9
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos, etc.	25,7	40,3	-	58,0
Falta de claridad en la información, mala información	5,2	19,1	15,2	29,2
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	0,8	6,8	6,6	10,0
Falta de interés de los funcionarios	1,4	10,7	15,0	18,6
Malos horarios	1,1	4,9	6,8	8,9
Falta de amabilidad en el trato personal	0,4	5,0	10,3	10,2
Colas	1,4	9,8	32,1	27,6
Incomodidad de las instalaciones	0,1	1,0	2,7	2,4
Dificultad en comunicar telefónicamente con las oficinas	0,3	1,8	10,3	7,6
Otras ¿cuáles?	1,0	0,5	0,3	1,5
Ninguna	0,5	-	-	0,5
N.S.	5,4	0,1	0,8	5,4
N.C.	2,7	0,1	-	2,7
(N)	(1.107)	(886)	(633)	(1.107)

SÓLO A QUIENES ACUDIERON EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN QUE ERA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (2 y 3 en P27).
(N=600)

Pregunta 28b

¿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? (MÁXIMO TRES RESPUESTAS).

	Primera respuesta	Segunda respuesta	Tercera respuesta	TOTAL
Lentitud en resolver los trámites	50,8	-	-	50,8
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos, etc.	25,1	40,3	-	56,7
Falta de claridad en la información, mala información	7,8	16,2	16,3	29,5
Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	2,2	8,9	7,4	13,2
Falta de interés de los funcionarios	1,4	10,2	14,5	17,3
Malos horarios	0,7	5,4	6,5	8,5
Falta de amabilidad en el trato personal	0,5	4,8	11,4	10,5
Colas	1,9	10,0	28,3	25,3
Incomodidad de las instalaciones	0,2	1,3	2,8	2,7
Dificultad en comunicar telefónicamente con las oficinas	0,5	2,6	12,3	9,3
Otras ¿cuáles?	1,0	-	0,3	1,2
Ninguna	0,7	-	-	0,7
N.S.	2,7	0,2	0,3	2,7
N.C.	4,6	0,2	-	4,6
(N)	(589)	(462)	(325)	(589)

SÓLO A QUIENES HAN ACUDIDO EN ALGUNA OCASIÓN A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN (1,2,3 y 4 en P27)
(N=1.525)

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.

	0 Ninguna importancia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Mucha importancia	N.S.	N.C.	(N)
Amabilidad y buen trato personal	1,1	0,1	0,7	1,1	1,4	8,7	6,3	9,2	16,3	9,2	39,5	4,0	2,6	(1.518)
Claridad y calidad de la información	1,4	0,3	1,3	2,0	1,9	4,6	4,5	6,1	12,8	11,0	46,9	4,4	2,6	(1.517)
Preparación y competencia de las personas que atienden al público	0,9	0,2	0,6	1,3	1,4	6,9	5,5	7,8	12,0	11,8	43,1	5,9	2,6	(1.519)
Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo	2,6	1,1	2,2	3,4	3,8	16,0	11,0	10,6	11,9	5,5	24,0	5,1	2,8	(1.518)
Flexibilidad de los horarios de atención al público	2,4	0,7	1,3	2,0	4,0	16,0	10,2	11,5	11,3	6,1	26,0	5,9	2,6	(1.517)

	Media	Desviación típica	(N)
Amabilidad y buen trato personal	8,16	2,14	(1.419)
Claridad y calidad de la información	8,40	2,28	(1.410)
Preparación y competencia de las personas que atienden al público	8,37	2,10	(1.391)
Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo	6,91	2,62	(1.397)
Flexibilidad de los horarios de atención al público	7,13	2,53	(1.388)

P27>0 AND P27<5
(N=1.525)

Pregunta 30

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

	0 Ninguna importancia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Mucha importancia	N.S.	N.C.	(N)
Simplicidad y sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	1,7	0,7	1,4	1,4	1,5	2,8	3,9	7,0	13,0	10,2	49,2	4,5	2,6	(1.518)
Tiempo de espera para ser atendido	1,2	0,9	1,3	1,6	1,8	5,9	5,2	9,0	14,2	9,3	42,6	4,4	2,6	(1.517)
Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión	1,6	0,7	0,9	1,6	1,8	4,2	4,4	8,6	12,1	11,5	44,9	5,3	2,6	(1.518)
Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido	2,3	0,7	0,8	1,8	2,0	5,9	8,0	9,9	13,0	8,8	38,1	6,3	2,5	(1.518)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	2,4	0,7	1,5	1,5	2,3	13,7	8,7	9,9	12,0	5,3	31,3	8,0	2,6	(1.517)

	Media	Desviación típica	(N)
Simplicidad y sencillez en los trámites o papeleos de la gestión	8,49	2,29	(1.410)
Tiempo de espera para ser atendido	8,20	2,31	(1.410)
Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión	8,36	2,28	(1.399)
Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido	7,96	2,44	(1.385)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	7,44	2,56	(1.356)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27)
(N=1.246)

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 un año	26,3
Nunca ha acudido a una oficina de la Administración del Estado	4,6
No recuerda	5,0
N.C.	0,6
(N)	(1.244)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

Pregunta 32

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

Oficina del INEM	15,4
Oficina de Hacienda (toda gestión tributaria)	21,8
Oficina de Educación (incluye Universidad)	5,7
Oficina de Asuntos Sociales	0,8
Oficina de Seguridad Social (pensiones, tesorería, etc.)	8,6
Administración de Justicia (juzgados, magistratura, etc.)	3,5
Ministerio del Interior (Gobierno Civil, Delegación Gobierno, DNI, pasaporte, etc.)	6,4
Comisaría	3,4
Oficina de Tráfico	4,8
Oficina Registros propiedad	0,2
Correos	0,3
Oficina del INSALUD	4,3
Oficina de mutualidades públicas (MUFACE, clases pasivas, etc.)	0,3
Oficina del MOPU (vivienda, obras públicas, etc.)	2,6
Oficina del INSERSO	0,3
Oficina del Ministerio de Defensa	0,7
Administración CCAA (cualquier tipo de gestión y oficina)	1,4
Ayuntamiento (cualquier tipo de gestión y oficina)	3,6
Empresas públicas y asimiladas (Telefónica, Banca Pública, etc., transportes)	1,1
No recuerda	8,5
Otros Ministerios u Organismos	3,6
N.C.	2,7
(N)	(1.163)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

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

Prestaciones coactivas y documentación (DNI, Carnet de conducir, Pasaporte, Registro Civil, partida de nacimiento, compulsas, certificados, etc.)	21,5
Información	8,0
Empleo (gestiones empleo y desempleo, formación ocupacional)	13,7
Servicio militar (reclutamiento, objeción)	0,9
Seguridad ciudadana (denuncias y asimiladas)	0,3
Gestiones de educación	5,0
Prestaciones sociales y de acción social	1,5
Gestión pensiones	5,9
Gestiones tributarias	15,0
Oficina del contribuyente	0,8
Reclamaciones y recursos, contenciosos adm., etc.	4,8
Gestiones INSALUD (no asistencia médica)	2,8
Gestiones relacionadas con la vivienda (no información)	2,3
Subvenciones, préstamos	1,2
Asistencia médica y similar	2,2
Oferta pública de empleo	0,5
Trámites relativos a actuaciones judiciales	0,9
Gestiones que no tienen que ver con la Adm. del Estado	2,0
N.S.	4,3
N.C.	6,3
(N)	(1.166)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

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)	(1.166)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

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)	(1.163)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

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'.

	0 Muy mal	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10 Muy bien	N.S.	N.C.	(N)
Amabilidad y trato personal	5,8	0,9	4,5	4,3	3,2	19,7	13,5	14,1	15,0	3,2	10,9	2,6	2,4	(467)
Claridad y calidad en la información	8,6	2,1	6,0	6,7	6,7	15,2	11,2	12,4	12,9	3,6	8,8	3,2	2,6	(466)
Preparación y competencia de las personas que atienden al público	5,4	1,7	4,5	4,1	5,4	17,8	12,5	14,4	11,2	3,9	9,2	7,3	2,6	(465)
Existencia de oficinas próximas a su domicilio o lugar de trabajo	11,4	1,9	6,0	7,3	9,9	22,5	9,4	8,6	7,3	1,9	7,1	4,1	2,6	(466)
Flexibilidad de los horarios de atención al público	10,1	2,4	6,7	6,5	8,0	25,0	11,0	9,3	6,0	1,7	5,0	5,6	2,8	(464)

	Media	Desviación típica	(N)
Amabilidad y trato personal	6,02	2,62	(444)
Claridad y calidad en 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)

A TODOS LOS QUE HAN ACUDIDO ALGUNA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SABEN SI ES DEL ESTADO O DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (1, 2 y 3 en P.27 y todas excepto 6 en P31)
(N=1.189)

Pregunta 37

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

	0 Muy mal	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10 Muy bien	N.S.	N.C.	(N)
Simplicidad y sencillez de los trámites o "papeleos" de la gestión	13,9	3,4	7,1	6,4	7,9	15,8	9,9	10,1	7,3	1,9	9,6	3,4	3,2	(467)
Tiempo de espera para ser atendido	13,3	1,3	8,4	8,8	6,6	15,2	8,8	11,1	9,0	3,6	7,9	3,2	2,8	(467)
Tiempo que la Administración tarda en responder o resolver la gestión	18,0	3,6	6,6	7,5	6,6	14,6	7,3	7,9	7,7	3,2	7,3	6,6	3,0	(467)
Facilidad para formular quejas o reclamaciones por el servicio recibido	12,9	2,4	8,8	6,2	4,7	17,0	6,9	6,2	6,2	2,2	6,2	16,8	3,4	(465)
Facilidad para comunicar telefónicamente con las oficinas	12,2	2,6	6,9	6,4	3,2	18,8	8,4	5,8	5,6	2,4	5,8	18,4	3,6	(467)

	Media	Desviación típica	(N)
Simplicidad y sencillez de 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.?

1 Izquierda	2,6
2	5,2
3	14,4
4	12,3
5	15,3
6	4,8
7	4,8
8	3,4
9	0,9
10 Derecha	0,7
N.S.	17,1
N.C.	18,5
(N)	(2.497)
Media	4,45
Desviación típica	1,87
(N)	(1.609)

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	0,4
EE	0,1
HB	0,6
PNV	0,8
CiU	2,9
PA	0,4
PAR	0,1
AIC	0,1
UV	0,2
Otro de derechas	0,5
Otro de izquierdas	1,7
No votaría	14,1
Voto en blanco	0,2
No sabe todavía	29,0
N.C.	11,7
(N)	(2.497)

SÓLO A LOS QUE RESPONDEN 'NO VOTARÍA', 'N.S.' Ó 'N.C.' EN P39 (77,88 o 99 en P39)
(N=1.366)

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	0,7
IU	3,2
PP	3,1
PSOE	7,4
EA	0,1
EE	0,1
HB	0,1
PNV	0,1
CiU	0,9
PA	0,3
PAR	0,1
AIC	-
UV	0,1
Otro de derechas	0,3
Otro de izquierdas	0,7
Ninguno	44,2
N.S.	13,3
N.C.	25,0
(N)	(1.366)

Pregunta 40

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

CDS	2,0
IU	5,2
PP	9,9
PSOE	31,3
EA	0,4
EE	0,2
HB	0,6
PNV	0,9
CiU	3,0
PA	0,3
PAR	0,2
AIC	0,1
UV	0,2
Otro de derechas	0,4
Otro de izquierdas	1,4
No votó	14,6
No tenía edad para votar	5,1
En blanco	1,5
No recuerda	7,2
No contesta	15,4
(N)	(2.497)

Pregunta 41

¿A qué clase social considera Vd. que pertenece?

Alta	0,0
Media alta	3,8
Media-media	46,5
Media-baja	31,0
Baja	14,4
N.S.	2,6
N.C.	1,6
(N)	(2.497)

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	32,7
Creyente de otra religión	0,9
Indiferente	8,9
Ateo	2,9
N.C.	1,9
(N)	(2.497)

Pregunta 43

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

Más de una vez a la semana	5,6
Una vez a la semana	20,8
Una vez al mes	11,3
Por Navidad y festividades especiales	20,8
Una vez al año	9,6
Con menos frecuencia	11,6
Nunca	16,0
N.C.	4,2
(N)	(2.497)

Pregunta 44

Sexo:

Hombre	48,3
Mujer	51,7
(N)	(2.496)

Pregunta 45

¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

(18-24)	16,3
(25-34)	20,0
(35-44)	16,5
(45-54)	15,4
(55-64)	14,8
(65 y más)	16,7
N.C.	0,4
(N)	(2.497)

Pregunta 46

¿Cuál es su estado civil?

Soltero	27,4
Casado	61,8
Separado	1,6
Divorciado	0,7
Viudo	8,0
N.C.	0,5
(N)	(2.497)

Pregunta 47

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

No, es analfabeto	3,4
No, pero sabe leer y escribir	12,0
Sí, ha ido a la escuela	82,4
N.C.	2,2
(N)	(2.497)

SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P47).

(N=2.058)

Pregunta 48

¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. 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, 5° de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4° de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

Algunos años de estudios primarios sin completar	19,2
Primaria completa (antigua)	21,4
Bachillerato Elemental(antiguo), EGB, graduado escolar	20,8
Otros estudios de primer grado	1,9
Bachillerato Superior y BUP, PREU, COU	13,3
FP 1	4,8
FP 2	4,4
Oficialía Industrial y Maestría Industrial (antiguas)	0,6
Otros estudios de Segundo Grado	0,5
Otros estudios de Tercer Grado	7,1
Otros estudios post-secundarios	0,2
Titulados de Grado Superior	4,8
Post-Graduados	0,2
Otros estudios inclasificables	0,0
N.C.	0,7
(N)	(2.058)

SÓLO A QUIENES HAN ESTUDIADO UNA ESPECIALIDAD DE FP O CARRERA UNIVERSITARIA.

(N=455)

Pregunta 48a

(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.).

Administrativa (banca)	12,5
Albañilería	-
Análisis Clínico	-
Analista de Laboratorio	0,2
Artes Gráficas	0,2
Artes Plásticas	-

Automatismo	-
Automoción	1,5
Clínica (auxiliar, sanitario)	2,2
Comercial	0,2
Contabilidad	1,3
Delineante	1,1
Electricidad	3,5
Electrónica	4,2
Estética	0,2
Fontanería	-
Hostelería	-
Informática	1,3
Mecánica	2,9
Metalurgia-constr. metálicas	0,9
Moda y confección	0,2
Naval (máquinas)	-
Operador Planta Química	-
Organización (técnico en)	-
Peluquería	1,1
Pesca (técnico en)	-
Puericultura	1,1
Radiotelefonía, radiotelegrafía	-
Secretariado	0,4
Soldadura	-
Tomero, fresador	-
Turismo	-
Decoración	-
Auxiliar de Química	-
Joyería	-
Idiomas	-
Decoración	-
Otros FP	0,9
Academia Superior Militar	-
Arquitecto Técnicos	0,2
Arte dramático	-
Asistente social	-
ATS	3,7
Bellas Artes	0,9
Biología	0,4
CC de la información	0,2
Ciencias Exactas	-
Ciencias Políticas y Sociología	0,4
Conservatorio Superior de Música	-
Derecho	5,3
Económicas y Empresariales	3,5
ESADE	-
Escuela Univ. de Empresariales	0,9
Escuela Univ. de Estadística	0,2
Escuela Univ. de Informática	0,2
Escuela Univ. de Magisterio	11,0
Escuela Univ. de Óptica	-
Escuela Univ. de Trabajo Social	0,4
ETS de Arquitectura	0,7
ETS de Ingenieros Aeronáuticos	-
ETS de Ingenieros Agrónomos	0,7
ETS de Ingenieros de Caminos	-
ETS de Ingenieros de Minas	-
ETS de Ingenieros de Montes	0,2
ETS de Ingenieros Industriales	1,1
ETS de Ingenieros Navales	0,2
ETS de Ingenieros Químicos	-
ETS de Telecomunicación	0,7
Farmacia	0,4
Filología	2,0

Filosofía y Letras	1,1
Físicas	0,4
Geografía e Historia	3,1
Geológicas	-
Graduado Social	1,3
INEF	0,4
Informática (Facultad)	-
Ingeniero Técnico Aeronáutico	-
Ingeniero Técnico Agrícola	0,2
Ingeniero Técnico de Minas	-
Ingeniero Técnico Forestal	-
Ingeniero Técnico Industrial	0,7
Ingeniero Técnico Naval	-
Ingeniero Técnico Topográfico	-
Ingeniero Técnico de Obras Públicas	-
Ingeniero Técnico de Telecomunicaciones	0,9
Intendente Mercantil	-
Medicina	2,9
Náutica	0,2
Pedagogía (Ciencias Educación)	0,7
Profesor Mercantil	0,9
Psicología	1,5
Químicas	0,7
Relaciones Industriales	-
Teología	0,2
Turismo	0,4
Veterinaria	0,7
Otros universitarios	0,2
N.C.	14,1
(N)	(455)

Pregunta 48aa

ESTUDIOS

Sin estudios	31,2
Primaria	17,6
Secundaria	28,1
F.P.	10,1
Medios universitarios	6,0
Superiores	4,1
Otros no reglados	0,0
N.C.	2,8
(N)	(2.497)

Pregunta 49

¿Cuál es su situación laboral?

Trabaja	42,2
Jubilado/pensionista	15,9
Parado	8,5
Buscando primer empleo	1,4
Estudiante	7,2
Sus labores	23,9
Otra situación	0,5
N.C.	0,4
(N)	(2.497)

Pregunta 50

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

Cuenta propia	25,3
Cuenta ajena	71,6
N.S.	0,1
N.C.	3,0
(N)	(2.497)

Pregunta 51

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

Grandes y medianos empresarios: industria, construcción y servicios (6+ empleados)	0,6
Pequeños empresarios: industria, construcción y servicios (menos de 6 empleados)	2,1
Empresarios sin asalariados y trabajadores independientes: construcción, industria, servicios y cooperativas no agrarias	11,0
Grandes y medianos empresarios: sector agrario, marítimo-pesquero (6+ empleados)	0,1
Pequeños empresarios: sector agrario, marítimo-pesquero (menos de 6 empleados)	0,3
Empresarios sin asalariados y trabajadores independientes: sector agrario, marítimo-pesquero y cooperativas agrarias	5,5
Profesionales liberales y asimilados	1,5
Directores de empresas o sociedades y altos cargos de instituciones y administraciones públicas	0,4
Cuadros superiores en la empresa privada y altos funcionarios de las administraciones públicas	2,4
Cuadros medios en la empresa privada y en las administraciones públicas	5,4
Empleados de oficina en la empresa privada y en las administraciones públicas (no requieren grado medio)	8,4
Empleados en la empresa privada y en administraciones públicas en actividades de apoyo al trabajo de oficina (no requieren BUP)	1,6
Vendedores y personal comercial (no clasificado en otras categorías)	4,6
Capataces, contraмаestres y encargados en construcción, industria y servicios (no agrarios ni marítimo-pesqueros)	3,1
Trabajadores especializados o cualificados en construcción e industria (no agrarios ni marítimo-pesqueros)	20,4
Trabajadores especializados o cualificados en servicios (no agrarios ni marítimo-pesqueros)	8,8
Trabajadores u operarios no cualificados en construcción e industria (no agrarios ni marítimo-pesqueros)	7,7
Trabajadores u operarios no cualificados en servicios (no agrarios ni marítimo-pesqueros)	6,0
Capataces, encargados y trabajadores especializados del sector agrario y marítimo-pesquero)	0,8
Trabajadores no cualificados del sector agrario y marítimo-pesquero)	5,2
Profesionales de las Fuerzas Armadas, población contada aparte (servicio militar) y profesionales de las Fuerzas de Seguridad del Estado y asimilados	1,4
Personal y miembros del clero (todas las profesiones religiosas) y personal no clasificable en las anteriores	-
N.S.	0,3
Ocupaciones mal especificadas	0,6
No contesta	1,8
(N)	(2.391)

SÓLO PARA LOS QUE TRABAJAN O HAN TRABAJADO (1,2 ó 3 en P49)
(N=1.663)

Pregunta 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'.

Ningún empleado	27,1
De 1 a 3 empleados	13,7
De 4 a 5 empleados	7,9
De 6 a 10 empleados	11,9
De 11 a 25 empleados	14,4
De 26 a 50 empleados	9,5
De 51 a 100 empleados	5,9
De 101 a 500 empleados	6,6
De 501 a 1.000 empleados	1,5
Más de .1000 empleados	1,6
(N)	(1.223)

SÓLO PARA LOS QUE TRABAJAN O HAN TRABAJADO (1,2 ó 3 en P49)
(N=1.663)

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

De 1 a 3 empleados	-
De 4 a 5 empleados	0,4
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 1.001 a 10.000 empleados	22,9
Más de 10.000	43,8
(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 100.00 pts.	28,2
De 100.001 a 150.00 pts.	19,9
De 150.001 a 200.00 pts.	9,3
De 200.001 a 300.00 pts.	3,6
De 300.001 a 400.00 pts.	1,1
De 400.001 a 500.00 pts.	0,5
De 500.001 a 750.00 pts.	0,1
De 750.001 a 1.000.00 pts	-
Más de 1.000.000 de pts.	0,1
N.C.	28,3
(N)	(2.488)

Pregunta 55

¿Le importaría darme su número de teléfono?

Tiene teléfono y da número	60,4
No tiene teléfono	24,0
Tiene teléfono y no da número	13,7
N.C.	2,0
(N)	(2.442)