

ESPAÑA

NUMERO DE ENTREVISTA:

--	--	--	--	--	--

PRESENTACION:

BUENOS DIAS/TARDES Sr./Sra. SOY ENTREVISTADOR/A DE

- "I N R A E S P A Ñ A" -

EMPRESA DE INVESTIGACION DE MERCADOS INDEPENDIENTE. ESTAMOS HACIENDO UN ESTUDIO EN TODA ESPAÑA PARA CONOCER LA OPINION DE LOS ESPAÑOLES SOBRE TEMAS DE INTERES GENERAL.

EN PRIMER LUGAR Y PARA QUE UNA SOLA PERSONA DE ESTA CASA PARTICIPE EN ESTE ESTUDIO, DIGAME, POR FAVOR, CUANTAS PERSONAS CONVIVEN CON VD. EN SU HOGAR.

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EL SEXO Y LAS EDADES DE TODOS LOS MIEMBROS DEL HOGAR QUE CONVIVEN EN EL, DE MAYOR A MENOR EDAD Y SOLO A PARTIR DE 15 AÑOS CUMPLIDOS.

SI EN EL HOGAR SELECCIONADO NO SE PUDIERA REALIZAR LA ENTREVISTA, ANOTAR LAS RAZONES Y SUSTITUIR.

VOLVER A ANOTAR EN EL APARTADO HOGAR DE SUSTITUCION LAS CARACTERISTICAS DE LOS MIEMBROS DEL NUEVO HOGAR SELECCIONADO.

HOGAR SELECCIONADO

SEXO		EDAD DE MAYOR A MENOR	SEÑALAR LA PERSONA SELECCIONADA	ENTREVISTA NO REALIZADA POR: RAZONES...
H	M			NOMBRE: _____
H	M			DOMICILIO: _____
H	M			TEL Nro.: _____
H	M			LOCALIDAD: _____
H	M			PROVINCIA: _____

HOGAR DE SUSTITUCION

SEXO		EDAD DE MAYOR A MENOR	SEÑALAR LA PERSONA SELECCIONADA	PERSONA ENTREVISTADA:
H	M			NOMBRE: _____
H	M			DOMICILIO: _____
H	M			TEL Nro.: _____
H	M			LOCALIDAD: _____
H	M			PROVINCIA: _____

CONTROL DE CAMPO

ENTREVISTADOR/A:

--	--	--	--	--	--

FECHA: _____ HORA: _____ DURACION: _____

SUPERVISADA TELEFONICAMENTE: _____ CODIFICADA: _____

COMPROBADO DATOS: _____ VALIDA: _____ NULA: _____

SUPERVISOR/A:

--	--	--	--	--	--

NUMERO DE ENTREVISTA

1

--	--	--	--	--	--

P.1.- ¿DE QUE NACIONALIDAD ES VD.? ¿PUEDE VD. INDICAR DE QUE PAIS O PAISES ES VD.?

ENTREVISTADOR/A: LA RESPUESTA PUEDE SER MULTIPLE

- Bélgica..... 2 1,
- Dinamarca..... 2,
- Alemania..... 3,
- Grecia..... 4,
- España..... 5,
- Francia..... 6,
- Irlanda..... 7,
- Italia..... 8,
- Luxemburgo..... 9,
- Países Bajos..... 10,
- Portugal..... 11,
- Reino Unido (G.Bretaña e Irlanda Norte).... 12,
- Austria..... 13,
- Suecia..... 14,
- Finlandia..... 15,
- Otros Países..... 16, —>FIN
- N.s..... 17, —>FIN

P.2.- ¿HASTA QUE PUNTO SE SIENTE VD. INFORMADO SOBRE LA MONEDA UNICA EUROPEA, EL EURO? ¿PIENSA VD. QUE ESTA ...?

ENTREVISTADOR/A: LEER RESPUESTAS

- Muy bien informado..... 3 1
- Bien informado..... 2
- No muy bien informado..... 3
- Nada informado..... 4
- No sabe..... 5

P.3.- PERSONALMENTE, ¿DIRIA VD. QUE LA MONEDA UNICA EUROPEA, EL EURO, ES UN TEMA EN EL QUE ESTA VD. MUY INTERESADO, BASTANTE INTERESADO, NO MUY INTERESADO O NADA INTERESADO?

- Muy interesado..... 4 1
- Bastante interesado..... 2
- No muy interesado..... 3
- Nada interesado..... 4
- No sabe..... 5

P.4.- POR LO QUE VD. HA OIDO O LEIDO, ¿DIRIA QUE EL VALOR DEL EURO HA SIDO ESTABLECIDO DE FORMA IRREVOCABLE RESPECTO DE LA PESETA?

- Sí..... 5 1
- No..... 2
- No sabe..... 3

P.5.- EN ENERO DE 1.999 SE FIJO DE FORMA IRREVOCABLE EL VALOR DEL EURO RESPECTO DE LA PESETA. ¿SABRIA DECIRME EL CAMBIO DEL EURO EN PESETAS?

ENTREVISTADOR/A: NO SUGERIR. ANOTAR TODOS LOS NUMEROS, (TAMBIEN LOS DE ANTES Y DESPUES DEL PUNTO) DE LA CIFRA MENCIONADA. SI "NO SABE" ANOTAR, "0000.00000."

6

--	--	--	--	--	--	--	--

P.6.- A) POR LO QUE VD. HA OIDO O LEIDO, ¿CUANDO SERA POSIBLE PAGAR EN EUROS MEDIANTE CHEQUE O TARJETA EN ESPAÑA?
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 1. UNA SOLA RESPUESTA.

B) ¿Y EN OTROS PAISES DE LA UNION EUROPEA QUE PARTICIPAN EN EL EURO?
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR MISMO CARTON 1. UNA SOLA RESPUESTA.

LEER RESPUESTAS	ESPAÑA	OTROS PAISES
A) ES POSIBLE DESDE EL 1 DE ENERO DE 1.999	7 1	8 1
B) DESDE EL 1 DE ENERO DE 2.000	2	2
C) DESDE EL 1 DE ENERO DE 2.001	3	3
D) DESDE EL 1 DE ENERO DE 2.002	4	4
E) DESPUES	5	5
F) NUNCA (ESPONTANEO)	6	6
G) NO SABE	7	7

P.7.- ¿ A PARTIR DE QUE MES DE QUE AÑO CREE QUE YA NO SERA POSIBLE PAGAR EN PESETAS? ENTREVISTADOR/A: SI "NO SABE"

ANOTAR, "00.000.
ENTREVISTADOR/A: SI "SIEMPRE SERA POSIBLE PAGAR EN PESETAS " ANOTAR, "99.999.

9

--	--	--	--	--	--

P.8.- DESDE EL 1 DE ENERO DE 1.999, EL PUBLICO EN GENERAL PUEDE REALIZAR PAGOS EN EUROS MEDIANTE TARJETA, CHEQUE, AVALES Y CARTAS DE CREDITO EXTRANJERO O POR TRANSFERENCIA BANCARIA. ¿HA REALIZADO VD. PERSONALMENTE PAGOS ...?

LEER RESPUESTAS	SI	NO	N.S.
01) ... EN EUROS MEDIANTE TARJETA	10 1	2	3
02) ... EN EUROS MEDIANTE CHEQUE	11 1	2	3
03) ... EN EUROS MEDIANTE AVALES Y CARTAS DE CREDITO EXTRANJERO O TRANSFERENCIA BANCARIA	12 1	2	3

SI "SI" COD. 1 EN P.8.01) O 02) O 03)

P.9.- ¿DONDE REALIZO ESOS PAGOS?

ENTREVISTADOR/A: LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MULTIPLE.

- En España..... 13 1,
- En otros países que participan en el euro..... 2,
- No sabe..... 3,

SI "NUNCA PAGO EN EUROS" CODS. 2 O 3 EN P. 8.01) Y 02) Y 03)

P.10.- ¿ES POR ESTOS MOTIVOS POR LOS QUE NO HA PAGADO TODAVIA EN EUROS?

LEER RESPUESTAS // ROTAR EL ORDEN	SI	NO	NO SABE
01.- TEME CONFUNDIR LA PESETA Y EL EURO	14 1	2	3
02.- NO TIENE CUENTA EN EUROS	15 1	2	3
03.- NO HA SOLICITADO UN TALONARIO EN EUROS	16 1	2	3
04.- VD. SOLICITO UN TALONARIO EN EUROS PERO SE LO DENEGARON	17 1	2	3
05.- VD. CREE QUE EN ESPAÑA HAY COSTES BANCARIOS POR UTILIZAR EUROS	18 1	2	3
06.- NO TODOS LOS COMERCIOS ACEPTAN EL PAGO EN EUROS	19 1	2	3
07.- VD. NO SABIA QUE YA SE PODIA PAGAR EN EUROS	20 1	2	3
08.- VD. NO VE NINGUN MOTIVO PARA PAGAR EN EUROS DE MOMENTO	21 1	2	3
09.- LE PARECE DIFICIL PAGAR EN EUROS SI LA CANTIDAD SE MUESTRA EN PESETAS	22 1	2	3
10.- DE MOMENTO NO LO HA NECESITADO	23 1	2	3

SI "NUNCA PAGO EN EUROS" CODS. 2 O 3 EN P. 8.01) Y 02) Y 03)

P.11.- ¿Y CUANDO CREE QUE VD. PERSONALMENTE COMENZARA A PAGAR EN EUROS MEDIANTE TARJETA, CHEQUE, AVALES Y CARTAS DE CREDITO EXTRANJERO O TRANSFERENCIA BANCARIA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 2. LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA.

Este año.....	24	1
El próximo año.....	2	
No antes de que billetes y monedas en euros esten disponibles, el 1 de Enero de 2.002.....	3	
No hasta que la peseta desaparezca del todo.....	4	
No es algo importante para mí (no cuenta, cheque o tarjeta en euro, etc.).....	5	
Nunca (espontáneo).....	6	
No sabe.....	7	

A T O D O S

P.12.- ¿CUAL/ES DE LAS SIGUIENTES FRASES SE ACERCAN MAS A SU OPINION PERSONAL RESPECTO A LA POSIBILIDAD DE REALIZAR PAGOS CON CHEQUES O TARJETAS EN EUROS A PARTIR DE AHORA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 3. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MULTIPLE.

Uno se acostumbrará a los euros.....	25	1,
No facilita nada el entender el euro.....	2,	
Es más barato pagar en euros.....	3,	
Es más caro pagar en euros.....	4,	
Es más práctico / fácil.....	5,	
Es más complicado.....	6,	
Es útil para la preparación de cara al futuro.....	7,	
No es realmente útil de momento.....	8,	
No me interesa (espontáneo).....	9,	
Ninguna de estas razones (espontáneo).....	10,	
No sabe.....	11,	

P.13.- ¿HA REALIZADO VD. ALGUNA VEZ ALGUNA INVERSION FINANCIERA, COMO UN SEGURO DE VIDA, COMPRAR ACCIONES DIVIDENDOS, ETC. ..., EN EUROS?

Sí.....	26	1
No.....	2	
No sabe.....	3	

P.14.- ¿CUANDO CREE VD. QUE SOLICITARA QUE SU CUENTA BANCAR... SEA UNICAMENTE EN EUROS?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 4. LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA.

Ya lo he hecho.....	27	1
Este año.....	2	
El año que viene.....	3	
No antes de que billetes y monedas en euros esten disponibles, el 1 de Enero de 2.002.....	4	
No hasta que la peseta desaparezca del todo.....	5	
No es algo importante para mí (no cuenta, cheque o tarjeta en euro, etc.).....	6	
Cuando sea posible (espontáneo).....	7	
Nunca (espontáneo).....	8	
No sabe.....	9	

P15.- A) ALGUNAS TIENDAS YA MUESTRAN LOS PRECIOS EN PESETAS Y EN EUROS. ¿HA VISTO VD. ALGUNA VEZ LA FORMA DUAL DE PRECIOS EN GRANDES TIENDAS O SUPERMERCADOS? (EN CASO AFIRMATIVO). ¿ MUY A MENUDO, BASTANTE A MENUDO, ALGUNA VEZ, RARA VEZ?

P15.- B) Y ¿HA VISTO VD. ALGUNA VEZ ESTA FORMA DUAL DE PRECIOS EN TIENDAS PEQUEÑAS? (EN CASO AFIRMATIVO). ¿ MUY A MENUDO, BASTANTE A MENUDO ALGUNA VEZ, RARA VEZ?

LEER RESPUESTAS	NO	MUY A MENUDO	BASTANTE A MENUDO	ALGUNA VEZ	RARA VEZ	NO SABE
01.- EN GRANDES TIENDAS Y SUPERMERCADOS	28 1	2	3	4	5	6
02.- EN TIENDAS PEQUEÑAS	29 1	2	3	4	5	6

SI "SI" COD.2,3,4,5 EN P.15.A. O P.15.B.

P.16.- A) CUANDO VE VD. QUE EN UNA TIENDA LOS PRECIOS SE MUESTRAN EN LAS DOS MONEDAS PESETAS Y EUROS. ¿CUAL MIRA?
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 5 -. LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA.

Sólo precios en pesetas.....	30 1
A veces los precios en euros también.....	2
Siempre los precios en euros también.....	3
Sólo los precios en euros.....	4
N.s./N.c.....	5

SI "A VECES, SIEMPRE O SOLO MIRA LOS PRECIOS EN EUROS", CODS.2 O 3 O 4 EN P.16.A)

P.16.- B)¿VD. MIRA LOS PRECIOS EN EUROS EN ...
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 6 -. LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA.

Todos los productos.....	31 1
Sólo productos básicos como pan, leche, gasolina, etc.....	2
N.s./N.c.....	3

A T O D O S

P.17.- EN SU OPINION, ¿ALREDEDOR DE CUANTO CUESTA EN EUROS CADA UNO DE ESTOS PRODUCTOS?
ENTREVISTADOR/A: LEER SOLO LOS ARTICULOS. NO LEER LAS POSIBLES RESPUESTAS.

LEER	1 Euro o menos (ESPONT.)	> 1-2 Euros (ESPONT.)	> 2-5 Euros (ESPONT.)	> 5-10 Euros (ESPONT.)	> 10-30 Euros (ESPONT.)	Más de 30 Euros (ESPONT.)	NO SABE
01.- UNA CAJETILLA DE CIGARRILLOS	32 1	2	3	4	5	6	7
02.- 10 LITROS DE GASOLINA	33 1	2	3	4	5	6	7
03.- UNOS ZAPATOS	34 1	2	3	4	5	6	7
04.- SEIS HUEVOS	35 1	2	3	4	5	6	7
05.- UN COMPACT DISC/CD	36 1	2	3	4	5	6	7
06.- UN LITRO DE LECHE	37 1	2	3	4	5	6	7
07.- UNA PIZZA PARA LLEVAR	38 1	2	3	4	5	6	7

P.18.- ALGUNAS TIENDAS MUESTRAN ESTE LOGO.

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR LOGO

¿SE HABIA DADO CUENTA DE ELLO O NO?

Sí.....	39 1
No.....	2
No sabe.....	3

P.19.- ¿QUE CREE VD. QUE SIGNIFICA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 7. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MULTIPLE.

Que en la tienda también se puede pagar en euros....	40 1,
Que en la tienda se puede encontrar información sobre el euro.....	2,
Que en la tienda se muestran también los precios en euros.....	3,
Otras (espontáneo).....	4,
N.s./N.c.....	5,

P.20.- ESTE LOGOTIPO SIGNIFICA QUE LOS PRECIOS ESTAN EXPUESTOS TANTO EN EUROS COMO EN PESETAS. ESTE LOGOTIPO TAMBIEN SIGNIFICA QUE LA TIENDA APLICA CONVERSION OFICIAL DE PRECIOS Y SIGUE LAS LEYES DE RENDONDEO. ¿ESTA TIENDA LE DARIA MAS CONFIANZA O MENOS CONFIANZA O ESTO NO SIGNIFICA NINGUNA DIFERENCIA PARA USTED?

Más confianza.....	41	1
Menos confianza.....		2
Ninguna diferencia.....		3
N.s./N.c.....		4

P.21.- A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2.002, LOS BANCOS SOLO UTILIZARAN BILLETES Y MONEDA EN EUROS Y LA GENTE TENDRA QUE EMPEZAR A PAGAR EN EUROS. EN CONJUNTO, PARA EL PUBLICO GENERAL, ¿CREE QUE ESTE CAMBIO SE LLEVARA A CABO...
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 8 - LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA

...Sin ninguna dificultad.....	42	1
...Con algunas dificultades temporales.....		2
...Con dificultades a largo plazo.....		3
...Con gran dificultad.....		4
...N.s./N.c.....		5

P.22.- Y PARA VD. CONCRETAMENTE, ¿CREE QUE EL CAMBIO A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2.002 SE PRODUCIRA ...?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 8 - LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA

...Sin ninguna dificultad.....	43	1
...Con algunas dificultades temporales.....		2
...Con dificultades a largo plazo.....		3
...Con gran dificultad.....		4
...N.s./N.c.....		5

P.23.- RESPECTO A CADA UNO DE ESTOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA INTRODUCCION DE LOS BILLETES Y MONEDAS EN EUROS, ¿DIRIA VD. QUE ESTA MUY PREOCUPADO, BASTANTE PREOCUPADO, NO DEMASIADO PREOCUPADO O NADA PREOCUPADO?
ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 9 CON ESCALA - LEER RESPUESTAS

LEER RESPUESTAS	MUY PREOCUPADO	BASTANTE PREOCUPADO	NO DEMASIADO PREOCUPADO	NADA PREOCUPADO	NO SABE
01.- NO RECONOCER LOS DIFERENTES BILLETES Y MONEDAS EN EUROS	44 1	2	3	4	5
02.- SER ENGAÑADO CON EL CAMBIO	45 1	2	3	4	5
03.- SER ENGAÑADO POR LOS COMERCIANTES CUANDO ESTABLEZCAN LOS PRECIOS EN EUROS	46 1	2	3	4	5
04.- TENER DIFICULTADES PARA COMPARAR LOS PRECIOS EN EUROS EN DISTINTAS TIENDAS	47 1	2	3	4	5
05.- TENER DIFICULTAD PARA RECORDAR LOS PRECIOS EN EUROS	48 1	2	3	4	5
06.- EQUIVOCARSE AL CONVERTIR MENTALMENTE LOS EUROS EN PESETAS	49 1	2	3	4	5
07.- TENER DIFICULTAD PARA ENTENDER LAS FACTURAS, LA NOMINA O EL ESTADO DE LA CUENTA EN EUROS	50 1	2	3	4	5
08.- EQUIVOCARSE AL CONVERTIR MENTALMENTE PESETAS EN EUROS	51 1	2	3	4	5

A T O D O S

P.24.- PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES, DIGAME SI ESTA VD. MAS BIEN DE ACUERDO O MAS BIEN EN DESACUERDO.

LEER RESPUESTAS	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO SABE
01.- LOS BANCOS DAN SUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS BANCARIAS	52 1	2	3
02.- TENER UNA CUENTA BANCARIA ES MUY CARO	53 1	2	3
03.- ES MUY DIFÍCIL GANAR EN UN LITIGIO CON UN BANCO	54 1	2	3
04.- COMPRAR MEDIANTE UN CRÉDITO ES MÁS ÚTIL QUE PELIGROSO	55 1	2	3
05.- UNO NUNCA SABE DE ANTEMANO LO QUE VA A COSTAR UN CRÉDITO	56 1	2	3
06.- UNO PUEDE PEDIR PRESTADO TANTO COMO QUIERA, NO HAY VERDADEROS CONTROLES	57 1	2	3
07.- EL PROBLEMA DE PEDIR PRESTADO MÁS DE LO QUE UNO PUEDE DEVOLVER NO EXISTE EN ESPAÑA	58 1	2	3
08.- LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EXPLICAN CLARAMENTE COMO FUNCIONAN SUS HIPOTECAS Y EL RIESGO QUE CONLLEVAN	59 1	2	3
09.- ES MUY DIFÍCIL COMPARAR LAS CONDICIONES LIGADAS A LAS DIFERENTES OPCIONES HIPOTECARIAS	60 1	2	3
10.- ES MUY DIFÍCIL GANAR EN UNA DISPUTA (LITIGIO) FRENTE A UNA COMPAÑIA ASEGURADORA	61 1	2	3
11.- CON UNA POLIZA DE SEGUROS NUNCA SABES DE ANTEMANO EN QUE MEDIDA ESTAS CUBIERTO	62 1	2	3

P.25.- EN SU OPINION, EN GENERAL ¿LA LEGISLACION ESPAÑOLA ASEGURA O NO ...?
ENTREVISTADOR/A: LEER RESPUESTAS

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO SABE
01.- LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION FINANCIERA	63 1	2	3
02.- LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	64 1	2	3
03.- UNA PÓSIBLE ACCION DE RESCATE FRENTE A LOS BANCOS Y COMPAÑIAS ASEGURADORAS	65 1	2	3
04.- SEGURIDAD AL REALIZAR UNA TRANSACCION	66 1	2	3
05.- LA PROTECCION DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL	67 1	2	3

P.26.- CADA ESTADO MIEMBRO TIENE SUS PROPIAS NORMAS DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR. ¿CREE QUE ESTAS NORMAS DEBERIAN SER ARMONIZADAS EN LA UNION EUROPEA, O NO?.

ENTREVISTADOR/A: (SI ES ASI) ¿TOTALMENTE O EN PARTE?.

No.....	68 1
Si, totalmente.....	2
Si, en parte.....	3
N.s./N.c.....	4

P.27.- LA APERTURA DE MERCADOS Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO COMO POR EJEMPLO BANCA TELEFÓNICA, INTERNET, ETC. NOS PERMITE AUMENTAR EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE BANCA A DISTANCIA.

EN SU OPINION ¿ASEGURA LA LEGISLACION ESPAÑOLA VIGENTE O NO ...?

ENTREVISTADOR/A: LEER RESPUESTAS

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO SABE
01.- LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION FINANCIERA	69	1	2 3
02.- LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	70	1	2 3
03.- LA POSIBILIDAD DE RECURRIR CONTRA LOS BANCOS Y COMPAÑIAS DE SEGUROS	71	1	2 3
04.- SEGURIDAD AL EFECTUAR UNA TRANSACCION	72	1	2 3
05.- LA PROTECCION DE LA INFORMACION CONFIDENCIAL	73	1	2 3

P.28.- EL MARKETING DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MERCADO IMPLICA LA INTRODUCCION CONSTANTE DE NUEVAS TECNICAS TECNOLOGICAS . EN SU OPINION, ¿ES NECESARIO, O NO, QUE LA UNICA EUROPEA TOMÉ MEDIDAS PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR EN EL USO DE ESTAS NUEVAS TECNOLOGIAS?

ENTREVISTADOR/A: (SI ES ASI) ¿TOTALMENTE O EN PARTE?

No.....	74	1
Sí, totalmente.....	2	
Sí, en parte.....	3	
N.s./N.c.....	4	

P.29.- EN SU OPINION, ¿HAY OBSTACULOS QUE IMPIDAN A LOS CONSUMIDORES UTILIZAR SERVICIOS FINANCIEROS EN CUALQUIER LUGAR DE LA UNION EUROPEA?

ENTREVISTADOR/A: SI DICE "SI", PREGUNTAR ¿CUALES SON?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 10. LEER RESPUESTAS. RESPUESTA MULTIPLE

No, no hay obstáculos.....	75	1,
Sí, falta de información.....	2,	
Sí, mala información.....	3,	
Sí, demasiado riesgo.....	4,	
Sí, es necesario tener grandes cantidades para invertir.....	5,	
Sí, dificultades debidas a la distancia.....	6,	
Sí, mala protección legal en caso de problemas.....	7,	
Sí, problemas de idioma.....	8,	
Otros (sólo espontáneo).....	9,	
N.s./N.c.....	10,	

P.30A.- ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES FORMAS DE PAGO PREFERE VD. UTILIZAR PARA UNA COMPRA IMPORTANTE EN ESPAÑA? POR UNA COMPRA IMPORTANTE QUIERO DECIR, UNA COMPRA DE AL MENOS 15.000 PTS.

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON - 11 - . UNA SOLA RESPUESTA

P.30B.- ¿Y QUE FORMA DE PAGO PREFERE VD. UTILIZAR PARA UNA COMPRA IMPORTANTE EN OTRO ESTADO MIEMBRO DE LA UNION EUROPEA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON - 11 - . UNA SOLA RESPUESTA

LEER RESPUESTAS	A) EN ESPAÑA	B) EN OTRO ESTADO MIEMBRO
01.- METALICO	76 1	77 1
02.- MONEDERO ELECTRONICO (TARJETA MONEDERO)	2	2
03.- CHEQUE	3	3
04.- TARJETA DE CREDITO (EUROCARD/ MASTERCARD/ VISA/ AMERICAN EXPRESS O DINERS) O TARJETA DE DEBITO (CAJA MADRID/ 4B)	4	4
05.- TRANSFERENCIA BANCARIA	5	5
06.- GIRO POSTAL	6	6
07.- OTRA FORMA (SOLO ESPONTANEO)	7	7
08.- NO SABE	8	8
09.- NUNCA HE COMPRADO NADA EN OTRO ESTADO MIEMBRO (SOLO ESPONTANEO)		9

ENTREVISTADOR/A: SI CODS. 2,3,4,5 O 6 EN P.30A. HACER P.31A.
 P.31.- A) ¿POR QUE RAZONES PREFIERE VD. ESTA FORMA DE PAGO EN ESPAÑA?
 ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON - 12 - RESPUESTA MULTIPLE

ENTREVISTADOR/A: SI CODS. 2,3,4,5,6 O 7 EN P.30B. HACER P.31B.
 P.31.- B) ¿POR QUE RAZONES PREFIERE VD. ESTA FORMA DE PAGO EN OTRO ESTADO MIEMBRO DE LA UNION EUROPEA?
 ENTREVISTADOR/A: VOLVER A MOSTRAR CARTON - 12 - RESPUESTA MULTIPLE

LEER RESPUESTAS	A) EN ESPAÑA	B) EN OTRO ESTADO MIEMBRO
01. PORQUE EL PRECIO ES BUENO	78 1,	79 1,
02. PORQUE ES FACIL	2,	2,
03. PARA EVITAR EL RIESGO DE LA DISPUTA	3,	3,
04. PARA EVITAR EL RIESGO DE PERDIDA O ROBO	4,	4,
05. PARA EVITAR SER ATRACADO	5,	5,
06. POR RAZONES DE SEGURIDAD, POR EJEMPLO, PORQUE HAY UN NUMERO SECRETO	6,	6,
07. OTROS (SOLO ESPONTANEO)	7,	7,
08. NO SABE	8,	8,

A T O D O S

P.33.- ¿POR QUE RAZON NUNCA HA REALIZADO UN PAGO DE ESTE TIPO DE ESTA FORMA?
 ENTREVISTADOR: MOSTRAR CARTON 13. LEER RESPUESTAS. UNA SOLA RESPUESTA

No tengo tarjeta de pago.....	81	1
Nunca he tenido la oportunidad de hacerlo.....		2
No creo que sea seguro.....		3
No me interesa pagar de esta forma....		4
No recuerdo mi código secreto, código pin (sólo espontáneo).....		5
Otra razón (sólo espontáneo).....		6
No sabe.....		7

A T O D O S

P.34.A).- ¿ESTARIA VD. DISPUESTO A UTILIZAR UNA TARJETA DE PREPAGO, UN MONEDERO ELECTRONICO, COMO POR EJEMPLO UNA VISA-CASH PARA EFECTUAR EL PAGO DE UNA COMPRA PEQUEÑA EN ESPAÑA, TALES COMO UN PERIODICO O UNA BARRA DE PAN?

B) ¿Y CUANDO VIAJA AL EXTRANJERO?

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO EXISTE (ESPONTANEO)	NO SABE
A) EN ESPAÑA	82 1	2	3	4
B) EN EL EXTRANJERO	83 1	2	3	4

P.32.- ¿HA REALIZADO VD. ALGUNA VEZ PAGOS POR TELEFONO, POR ORDENADOR, POR INTERNET, ETC.?
 ENTREVISTADOR/A: SI DICE "SI": PREGUNTAR ...
 ¿HA REALIZADO VD. ALGUNA VEZ ESTOS PAGOS UTILIZANDO UNA TARJETA CON CODIGO SECRETO, COMO EL CODIGO PIN, O NO?

No.....	80	1	→ A P.33
Sí, ya he realizado pagos de esta forma, pero <u>sin</u> utilizar una tarjeta con código secreto.....		2	→ A P.34.A
Sí, ya he realizado pagos de esta forma, utilizando una tarjeta <u>con</u> código secreto (código PIN).....		3	→ A P.34.A
No sabe.....		4	→ A P.34.A

ENTREVISTADOR/A: SI "NO" CODIGO 1 EN P.32. HACER P.33. OTROS PASAR A P.34.A.

P.35.- A) ¿TIENE VD. UNA CUENTA DE AHORROS, QUE ES UNA CUENTA EN DEPOSITO QUE PAGA INTERESES, PERO NO TIENE TARJETA DE PAGO O TALONARIO EN ...?

ENTREVISTADOR/A: (SI ES "SI", PASAR AL ITEM SIGUIENTE)

P.35.- B) ENTREVISTADOR/A: (SI ES "NO"). ¿POR QUE NO? MOSTRAR CARTON 14. UNA SOLA RESPUESTA.

LEER RESPUESTAS	ANOTAR RAZONES NO				
	SI	NUNCA HE TENIDO	LA CERRE YO MISMO	CERRADA POR UNA INSTITUCION	OTRAS/ NO SABE
01. UN BANCO	84 1	2	3	4	5
02. UNA CAJA DE AHORROS	85 1	2	3	4	5
03. UNA SOCIEDAD DE PRESTAMOS INMOBILIARIOS	86 1	2	3	4	5
04. CORREOS	87 1	2	3	4	5

P.36.- A) ¿ TIENE USTED CUENTA, CON TARJETA DE CREDITO O TALONARIO EN ...?

ENTREVISTADOR/A: (SI ES "SI", PASAR AL ITEM SIGUIENTE)

P.36.- B) ENTREVISTADOR/A: (SI ES "NO"). ¿POR QUE NO? MOSTRAR CARTON 15. SOLO UNA RESPUESTA.

LEER RESPUESTAS	ANOTAR RAZONES NO				
	SI	NUNCA HE TENIDO	LA CERRE YO MISMO	CERRADA POR UNA INSTITUCION	OTRAS/ NO SABE
01. UN BANCO	88 1	2	3	4	5
02. UNA CAJA DE AHORROS	89 1	2	3	4	5
03. UNA SOCIEDAD DE PRESTAMOS INMOBILIARIOS	90 1	2	3	4	5
04. CORREOS	91 1	2	3	4	5

P.37.- ¿TIENE ...?

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO SABE
01. UN TALONARIO	92 1	2	3
02. UNA TARJETA DE CREDITO (VISA/EUROCARD/ MASTERCARD/ AMERICAN EXPRESS/ DINERS)	93 1	2	3
03. ALGUN OTRO TIPO DE TARJETA BANCARIA (CAJA MADRID/ 4B.)	94 1	2	3

P.38.- A) ¿TIENE UNA HIPOTECA CON DURACION DE ...?

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO SABE
01.- MENOS DE 10 AÑOS	95 1	2	3
02.- DE 10 A 20 AÑOS	96 1	2	3
03.- Mas de 20 AÑOS	97 1	2	3

P.38.- B) ¿TIENE VD. UNA HIPOTECA POR UN PERIODO DE ...?

LEER RESPUESTAS	SI	NO	NO SABE
01.- UN PRESTAMO DE MAS DE 12 MESES DE DURACION PARA COMPRAR UN COCHE	98 1	2	3
02.- UN PRESTAMO DE MAS DE 12 MESES DE DURACION PARA COMPRAR CUALQUIER OTRA COSA	99 1	2	3
03.- LA FACILIDAD DE SU SALDO DEUDOR EN UNA CUENTA CORRIENTE	100 1	2	3

D.15.A) ¿CUAL ES SU OCUPACION ACTUAL?

ENTREVISTADOR/A: SI NO REALIZA NINGUNA ACTIVIDAD REMUNERADA ACTUALMENTE CODIFICAR EN LOS CODS. 1 a 4 EN D.15.A

B) ¿HA REALIZADO ALGUNA ACTIVIDAD REMUNERADA EN EL PASADO? ¿CUAL FUE SU ULTIMA OCUPACION?

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR LITERALMENTE LA OCUPACION DEL ENTREVISTADO

	Ocupación Actual D.15 A	Ultima Ocupación D.15 B
<u>INACTIVO/A</u>		
- Responsabilidad de comprar y del cuidado de la casa o sin ninguna actividad actual, no trabaja	101 1	
- Estudiante	2	
- En paro temporalmente, sin empleo	3	
- Jubilado o de baja por enfermedad prolongada o crónica	4	
<u>TRABAJA POR CUENTA PROPIA</u>		
- Agricultor / Ganadero	5	102 1
- Pescador	6	2
- Profesionales (Abogados, Médicos, Contables, Arquitectos, etc..)	7	3
- Propietarios de tiendas/talleres de artesanía u otro tipo de trabajo por cuenta propia, autónomos	8	4
- Propietarios de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa	9	5
<u>TRABAJA POR CUENTA AJENA / ASALARIADO</u>		
- Profesionales Empleados (Abogados, Médicos, Contables, Arquitecto, etc..)	10	6
- Alto Ejecutivo / Directivo (Presidente, Consejero Delegado, Director General, etc..)	11	7
- Ejecutivo Medio, Gerente, (Jefe de Departamento, Jefe Junior, Profesor, Técnico, etc..)	12	8
- Empleados dedicados la mayor parte del tiempo a trabajos de oficina	13	9
- Empleados no trabajando en oficina, pero viajando (Vendedor, Representante, Conductor, etc..)	14	10
- Empleados no trabajando en oficina pero trabajando en empresas de servicios (Hospital, Restaurante, Policía, Bomberos, etc..)	15	11
- Encargados / Capataces	16	12
- Trabajador Cualificado	17	13
- Trabajador no cualificado (Personal doméstico, etc..)	18	14
NO HA REALIZADO NUNCA UNA ACTIVIDAD LABORAL		15

VAMOS A CAMBIAR DE TEMA.

P.39.- ¿USA ORDENADOR?

A... (SI CODIGO 5 AL 18 EN D.15.A) ¿EN EL TRABAJO?

B... ¿Y EN CASA, POR SU TRABAJO?

C... (PREGUNTAR A TODOS). ¿EN CASA, PERO POR OTROS MOTIVOS QUE NO SON DE TRABAJO?

D... ¿EN LA ESCUELA O UNIVERSIDAD?

LEER RESPUESTAS				
	SI	NO	NO SABE	
A.- EN EL TRABAJO	103	1	2	3
B.- EN CASA, POR SU TRABAJO	104	1	2	3
C.- EN CASA, PERO POR OTROS MOTIVOS QUE NO SON DE TRABAJO	105	1	2	3
D.- EN LA ESCUELA O UNIVERSIDAD	106	1	2	3

ENTREVISTADOR/A:

SI "NO" O "NO SABE" EN P.39.A, Y P.39.B, Y P.39.D. PASAR A P46.

SI AL MENOS UNA VEZ "SI" CODIGO 1 EN P.39.A, O P.39.B, O P.39.C. O P.39.D. PASAR A P.39.E.

P.39.E.- ¿PARA QUE USA EL ORDENADOR?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 16 - LEER RESPUESTAS. - RESPUESTA MULTIPLE

Procesador de texto.....	107	1,
Contabilidad/ estadística/ calculos/.....		2,
Para preparar presentaciones.....		3,
Otras aplicaciones graficas o visuales		4,
Juegos.....		5,
Comprar o reservar algo via internet..		6,
e-mail.....		7,
Chats y forums.....		8,
Multimedia como CDROM o DVD.....		9,
Mirar la televisión/ escuchar la radio via internet.....		10,
Hacer su propia página Web.....		11,
Buscar un trabajo por internet.....		12,
Buscar información sobre el Gobierno local/ nacional o utilidades/servicios publicos via internet.....		13,
Buscar otro tipo de información via internet.....		14,
Otras (Espontáneo).....		15,
N.s./N.c.....		16,

P.40.- ¿DONDE APRENDIO A UTILIZAR SU ORDENADOR?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR CARTON 17 - LEER RESPUESTAS.**
 RESPUESTA MULTIPLE

- En la Escuela..... 108 1,
- En la Universidad..... 2,
- En el trabajo, por su cuenta o con la ayuda de compañeros..... 3,
- En el trabajo, en un curso de formación organizado en la oficina.... 4,
- En unas prácticas de trabajo..... 5,
- En una reunión de un club o un grupo con intereses específicos..... 6,
- En casa de un amigo..... 7,
- En casa por su cuenta..... 8,
- En un curso de formación pagado por su empresa..... 9,
- En un curso de formación subvencionado por el Estado..... 10,
- En un curso de formación pagado por usted mismo..... 11,
- En un cybercafe (un bar conectado a internet)..... 12,
- En un servicio o lugar público como una biblioteca..... 13,
- Otras (Espontáneo)..... 14,
- N.s./N.c..... 15,

P.41.- ¿POR QUE APRENDIO A UTILIZAR EL ORDENADOR?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR CARTON 18 - LEER RESPUESTAS.**
 RESPUESTA MULTIPLE

- Para hacer mi trabajo..... 109 1,
- Para mantener mi trabajo..... 2,
- Para conseguir un trabajo..... 3,
- Para promocionarme en mi trabajo..... 4,
- Para buscar material educacional y documentacion..... 5,
- Para comunicarme via E-mail con familiares y amigos..... 6,
- Para comprar productos y servicios por internet..... 7,
- Para conseguir productos/servicios o software gratis via internet..... 8,
- Para tener acceso a la administración local o nacional o a utilidades publicas via internet..... 9,
- Para acceder a otra información via internet..... 10,
- Otras (Espontáneo)..... 11,
- N.s./N.c..... 12,

P.42.- ¿CUAL DE LOS SIGUIENTES, SI TIENE ALGUNO, CERTIFICADO DE FORMACION INFORMATICA POSEE USTED?

ENTREVISTADOR/A: **MOSTRAR CARTON 19 - LEER RESPUESTAS.**
 RESPUESTA MULTIPLE

- Licenciado en informatica..... 110 1,
- Certificado escolar en el uso de ordenador..... 2,
- Certificado de uso de ordenador otorgado por una institución de formación pública..... 3,
- Certificado de uso de ordenador otorgado por una entidad privada..... 4,
- Certificado de uso de ordenador por un método de aprendizaje a distancia..... 5,
- Otras (Espontáneo)..... 6,
- Ninguno (Espontáneo)..... 7,
- N.s./N.c..... 8,

ENTREVISTADOR/A: SI CODIGO 5 A 18 EN D.15.A, PREGUNTAR P.43.A., OTROS PASAR A P.46.

P.43.A.- ¿HA TENIDO FORMACION INFORMATICA PARA SU TRABAJO, NO?

- Si..... 111 1 → A P.43.B.
- No..... 2 → A P.44.
- N.s./N.c..... 3 → A P.44.

P.43.B.- ¿SU ULTIMO CURSO DE FORMACION INFORMATICA TUVO LUGAR EN SU PUESTO DE TRABAJO, O NO?

P.43.C.- ¿SU ULTIMO CURSO DE FORMACION INFORMATICA FUE ORGANIZADO POR UN INSTITUTO DE FORMACION EXTERNO, O NO?

P.43.D.- ¿FUE ORGANIZADO DENTRO DE SUS HORAS DE TRABAJO, O NO.
P.43.E.-¿LO PAGO SU EMPRESA, O NO?

	SI	NO	NO SABE
B.- EN EL PUESTO DE TRABAJO	112 1	2	3
C.- ORGANIZADO POR UN INSTITUTO DE FORMACION EXTERNO	113 1	2	3
D.- DENTRO DE LAS HORAS NORMALES DE TRABAJO	114 1	2	3
E.- PAGADO POR SU EMPRESA	115 1	2	3

ENTREVISTADOR/A: SI CODIGO 5 A 18 EN D.15.A.

P.44.- EN SU OPINION. ¿EN QUE MEDIDA ES DE IMPORTANTE PARA SU TRABAJO EL HECHO DE SER CAPAZ DE MANEJAR UN ORDENADOR? ¿ES MUY IMPORTANTE, BASTANTE IMPORTANTE, NO MUY IMPORTANTE, NADA IMPORTANTE?

Muy importante.....	116	1
Bastante importante.....		2
No muy importante.....		3
Nada importante.....		4
N.s./N.c.....		5

ENTREVISTADOR/A: SI CODIGO 5 A 18 EN D.15.A.

P.45.A.- EL TELETRABAJO TIENE LUGAR CUANDO LOS TRABAJADORES PAGADOS REALIZAN LA TOTALIDAD, O PARTE, DE SU TRABAJO FUERA DE SU PUESTO NORMAL DE TRABAJO, NORMALMENTE DESDE CASA, UTILIZANDO LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION. ¿ACTUALMENTE USTED REALIZA UN TELETRABAJO, O NO? ENTREVISTADOR/A: SI "SI" ¿DE FORMA REGULAR U OCASIONALMENTE?

No.....	117	1	→ A P.45.C.
Si, regularmente.....		2	→ A P.45.B.
Si, ocasionalmente.....		3	→ A P.45.B.
N.s./N.c.....		4	→ A P.45.C.

ENTREVISTADOR/A: SI "REGULARMENTE U OCASIONALMENTE", CODIGOS 2 O 3 EN P.45.A. OTROS PASAR A P.45.C.

Q.45.B.- ¿DE QUE FORMA LE AFECTA A USTED PERSONALMENTE EL TELETRABAJO? ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 20 - LEER RESPUESTAS.- RESPUESTA MULTIPLE

Es más productivo en su trabajo.....	118	1,
Es menos productivo en su trabajo.....		2,
Aumenta el sentido de autonomia en su trabajo.....		3,
Disminuye el sentido de autonomia en su trabajo.....		4,
Tiene mas interaccion social.....		5,
Tiene menos interaccion social.....		6,
Resulta más facil combinar el trabajo con la vida privada.....		7,
Resulta mas dificil combinar el trabajo con la vida privada.....		8,
Reduce la necesidad de viajar a diario de casa al trabajo.....		9,
Aumenta la necesidad de viajar a diario de casa al trabajo.....		10,
Otras (Espontáneo).....		11,
N.s./N.c.....		12,

ENTREVISTADOR/A: SI "NO" CODIGO 1 EN P.45.A. OTROS PASAR A P.46.

P.45.C.- ¿DE QUE FORMA CREE QUE EL TELETRABAJO LE AFECTARIA PERSONALMENTE?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 21 - LEER RESPUESTAS.- RESPUESTA MULTIPLE

Sería más productivo en su trabajo.....	119	1,
Sería menos productivo en su trabajo.....		2,
Aumentaría el sentido de autonomia en su trabajo....		3,
Disminuiría el sentido de autonomia en su trabajo...		4,
Tendría más interacción social.....		5,
Tendría menos interacción social.....		6,
Resultaría más fácil combinar el trabajo con la vida privada.....		7,
Resultaría más difícil combinar el trabajo con la vida privada.....		8,
Reduciría la necesidad de viajar a diario de casa al trabajo.....		9,
Aumentaría la necesidad de viajar a diario de casa al trabajo.....		10,
Otras (Espontáneo).....		11,
N.s./N.c.....		12,

A T O D O S

P.46.- EN SU OPINION. ¿EN QUE MEDIDA ES IMPORTANTE PARA SU VIDA DIARIA EL HECHO DE SER CAPAZ DE MANEJAR UN ORDENADOR? ¿ES MUY IMPORTANTE, BASTANTE IMPORTANTE, NO MUY IMPORTANTE O NO ES IMPORTANTE EN ABSOLUTO?

Muy importante.....	120	1
Bastante importante.....		2
No muy importante.....		3
No importante en absoluto.....		4
N.s./N.c.....		5

P.47.A.- ¿USTED UTILIZA E-MAIL Y/O INTERNET, O NO?

Si.....	121	1	→ A P.47.B.
No.....		2	→ A D.8.
N.s./N.c.....		3	→ A D.8.

P.47.B.- ¿DONDE LO UTILIZA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 22 - LEER RESPUESTAS.- RESPUESTA MULTIPLE

En casa.....	122	1,	
En el trabajo.....		2,	→ A P.48.A.
En la escuela.....		3,	
En la universidad.....		4,	
En casa de un amigo.....		5,	
En un servicio o lugar público como una biblioteca.....		6,	
En cafes conectados a internet/cybercafes.....		7,	
Otro lugar (Espontáneo).....		8,	
N.s./N.c.....		9,	

ENTREVISTADOR/A: SI CODIGO 2 EN P.47.B. OTROS PASAR A D.8.

P.48.B.- ¿DE QUE FORMA?

ENTREVISTADOR/A: MOSTRAR CARTON 23 - LEER RESPUESTAS.
RESPUESTA MULTIPLE

P.48.A.- ¿HA CAMBIADO SU FORMA DE TRABAJAR EL HECHO DE UTILIZAR EL E-MAIL/ INTERNET, O NO?

Si..... 123 1 → A P.48.B.
No..... 2 → A D.8.
N.s./N.c..... 3 → A D.8.

ENTREVISTADOR/A: SI "SI" CODIGO 1 EN P.48.A. OTROS PASAR A D.8.

Tiene más contactos con gente de fuera de su empresa 124 1,
Tiene menos contactos con gente de fuera de su empresa..... 2,
Trabaja de forma más cercana con sus compañeros..... 3,
Trabaja de forma menos cercana con sus compañeros... 4,
Utiliza más técnicas en su trabajo..... 5,
Utiliza menos técnicas en su trabajo..... 6,
Tiene más responsabilidad en su trabajo..... 7,
Tiene menos responsabilidad en su trabajo..... 8,
Realiza más tareas en un día..... 9,
Realiza menos tareas en un día..... 10,
Es más facil combinar el trabajo con la vida privada 11
Es más difícil combinar el trabajo con la vida privada..... 12,
Ha ahorrado de forma notable en correo..... 13
Otras (Espontáneo)..... 14,
N.s./N.c..... 15

