

**ZA5785**

**Flash Eurobarometer 350  
(Safety of Services)**

**Country Questionnaire  
Spain**

**EB FLASH 350 - Safety of Services - ES**

D1	Dígame, por favor ¿qué edad tiene Vd.?
----	--

(ANOTAR - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")
------------------------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	ENTREVISTADOR: Anotar el sexo del entrevistado
----	--

Hombre	1
Mujer	2

A TODOS
---------

Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre temas de salud y seguridad en la prestación de cierto tipo de servicios.
--

<input type="text"/>
----------------------

Q1	Pueden producirse accidentes que causan daños o lesiones físicas al utilizar algunos servicios de pago. ¿Cuáles de estos tipos de servicios de la lista siguiente cree que tienen la mayor frecuencia de accidentes?
----	--

(LEER - ROTAR - MÁXIMO 3 RESPUESTAS)
--------------------------------------

Alojamiento (hoteles, cámpings, etc.). No piense en comida y restaurantes	1
Actividades de ocio al aire libre organizadas (esquí, piragüismo, bicicleta de montaña, etc.)	2
Piscinas	3
Parques de atracciones y recintos feriales	4
Centros de belleza y bienestar (peluquerías, salones de bronceado, spas, etc.)	5
NS / NC	6

NEW
-----

<input type="text"/>
----------------------

Q2	En los últimos dos años, ¿usted o alguien de su hogar ha utilizado alguno de los siguientes servicios de pago en (ESPAÑA)?
----	--

(LEER - ROTAR - MÚLTIPLES RESPUESTAS POSIBLES)
--

Alojamiento (hoteles, cámpings, etc.). No piense en comida y restaurantes	1
Actividades de ocio al aire libre organizadas (esquí, piragüismo, bicicleta de montaña, etc.)	2
Piscinas	3
Parques de atracciones y recintos feriales	4
Centros de belleza y bienestar (peluquerías, salones de bronceado, spas, etc.)	5
NS / NC	6

NEW
-----

PREGUNTAR Q3.1 A Q3.5 SÓLO SI EL ENTREVISTADO/A DICE QUE HA UTILIZADO ESTE SERVICIO EN Q2

Q3 Para cada tipo de servicios de pago que usted o alguien de su hogar ha utilizado en los dos últimos años en (ESPAÑA), ¿ha ocurrido alguna de las siguientes situaciones?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

LEER	Ocurrió un accidente que causó daños o lesiones físicas	Al utilizar el servicio, pensó que no era seguro y dejó de utilizarlo	No pasó nada de esto	NS / NC
------	---	---	----------------------	---------

1	Alojamiento (hoteles, cámpings, etc.). No piense en comida y restaurantes	1	2	3	4
2	Actividades de ocio al aire libre organizadas (esquí, piragüismo, bicicleta de montaña, etc.)	1	2	3	4
3	Piscinas	1	2	3	4
4	Parques de atracciones y recintos feriales	1	2	3	4
5	Centros de belleza y bienestar (peluquerías, salones de bronceado, spas, etc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 1: A TODOS EXCEPTO AQUELLOS QUE TUVIERON COMO MÍNIMO UN ACCIDENTE, Q3.1 A Q3.5 ≠ 1 .OTROS IR A Q11

PREGUNTAR Q4 y Q5 SI EL ENTREVISTADO/ADA UTILIZÓ COMO MÍNIMO UNA VEZ UN SERVICIO DE ALOJAMIENTO, Q2=1

Q4 Pensando en la última vez que utilizó alojamiento de pago en (ESPAÑA), ¿dígame hasta qué punto consideró seguros los siguientes aspectos del alojamiento?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Muy seguro	Bastante seguro	No muy seguro	Nada seguro	No aplicable	NS / NC
--	------	------------	-----------------	---------------	-------------	--------------	---------

1	El propio edificio, la habitación y el equipamiento (áreas comunes, balcones, baños, servicios, muebles, aparatos eléctricos, etc.)	1	2	3	4	5	6
2	Equipamiento y señales en caso de incendio	1	2	3	4	5	6
3	Condiciones de higiene (calidad del agua, limpieza, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	El sistema de calefacción y seguridad contra fugas de monóxido de carbono	1	2	3	4	5	6
5	La piscina y los alrededores	1	2	3	4	5	6
6	Las instalaciones recreativas (jardín, patio, etc.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 Pensando en la seguridad, la última vez que utilizó un alojamiento de pago en (ESPAÑA), dígame si...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	No lo recuerdo/n o estoy seguro	NS / NC
--	------	----	----	---------------------------------	---------

1	Las instalaciones y/o el equipamiento estaban en suficiente buen estado	1	2	3	4
2	El personal parecía estar adecuadamente cualificado en cuanto a precauciones de seguridad	1	2	3	4
3	Se mostraba información sobre seguridad (señales de aviso sobre riesgos, instrucciones de uso, salidas de emergencia, etc.)	1	2	3	4

NEW

PREGUNTAR Q6 SI EL ENTREVISTADO/A PARTICIPÓ COMO MÍNIMO UNA VEZ EN UNA ACTIVIDAD DE OCIO AL AIRE LIBRE ORGANIZADA Q2=2

Q6 Pensando en la seguridad, la última vez que participó en una actividad al aire libre organizada en (ESPAÑA), dígame si...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	No lo recuerdo/n o estoy seguro	NS / NC
--	------	----	----	---------------------------------	---------

1	Las instalaciones y/o el equipamiento estaban en suficiente buen estado	1	2	3	4
2	El personal parecía estar adecuadamente cualificado en cuanto a precauciones de seguridad	1	2	3	4
3	Se mostraba información sobre seguridad (señales de aviso sobre riesgos, instrucciones de uso, salidas de emergencia, etc.)	1	2	3	4

NEW

PREGUNTAR Q7 SI EL ENTREVISTADO/A UTILIZÓ COMO MÍNIMO UNA VEZ UNA PISCINA Q2=3

Q7 Pensando en la seguridad, la última vez que utilizó una piscina en (ESPAÑA), dígame si...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	No lo recuerdo/n o estoy seguro/a	NS / NC
--	------	----	----	-----------------------------------	---------

1	Las instalaciones y/o el equipamiento estaban en suficiente buen estado	1	2	3	4
2	El personal parecía estar adecuadamente cualificado en cuanto a precauciones de seguridad	1	2	3	4
3	Se mostraba información sobre seguridad (señales de aviso sobre riesgos, instrucciones de uso, salidas de emergencia, etc.)	1	2	3	4

NEW

PREGUNTAR Q8 SI EL ENTREVISTADO/A FUE COMO MÍNIMO UNA VEZ A UN PARQUE DE ATRACCIONES O A UNA FERIA Q2=4

Q8 Pensando en la seguridad, la última vez que estuvo en un parque de atracciones o en un recinto ferial en (ESPAÑA), dígame si...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	No lo recuerdo/n o estoy seguro/a	NS / NC
--	------	----	----	-----------------------------------	---------

1	Las instalaciones y/o el equipamiento estaban en suficiente buen estado	1	2	3	4
2	El personal parecía estar adecuadamente cualificado en cuanto a precauciones de seguridad	1	2	3	4
3	Se mostraba información sobre seguridad (señales de aviso sobre riesgos, instrucciones de uso, salidas de emergencia, etc.)	1	2	3	4

NEW

PREGUNTAR Q9 SI EL ENTREVISTADO/A ESTUVO COMO MÍNIMO UNA VEZ EN UN CENTRO DE BELLEZA Y BIENESTAR Q2=5

Q9 Pensando en la seguridad, la última vez que estuvo en un centro de belleza y bienestar (peluquería, salón de bronceado, spa, etc.) en (ESPAÑA), dígame si...

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	No lo recuerdo/n o estoy seguro/a	NS / NC
--	------	----	----	-----------------------------------	---------

1	Las instalaciones y/o el equipamiento estaban en suficiente buen estado	1	2	3	4
2	El personal parecía estar adecuadamente cualificado en cuanto a precauciones de seguridad	1	2	3	4
3	Se mostraba información sobre seguridad (señales de aviso sobre riesgos, instrucciones de uso, salidas de emergencia, etc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 2: Q10 A Q15

PREGUNTAR Q10 SÓLO SI EL ENTREVISTADO/A DICE QUE HA SUFRIDO UN ACCIDENTE EN EL ALOJAMIENTO, Q3.1=1

SI EL ENTREVISTADO/A TUVO UN ACCIDENTE EN Q3.1, SE LE PREGUNTARÁ AL ENTREVISTADO/A: ¿Puedo hacerle una pregunta sobre el accidente que ocurrió mientras utilizaba un alojamiento de pago?

Q10 ¿El accidente que tuvo en el alojamiento está relacionado con alguna de las causas siguientes?

(LEER - ROTAR - UNA SOLA RESPUESTA)

Seguridad general (áreas comunes, habitaciones, balcones, baños, servicios públicos, muebles, aparatos eléctricos, etc.)	1
Incendio	2
Higiene (agua, productos químicos, etc.)	3
Fuga de monóxido de carbono	4
Seguridad de la piscina (no había socorrista, mantenimiento insuficiente, etc.)	5
Instalaciones recreativas (jardín, patio, etc.)	6
Otras (NO LEER EN ALTO)	7
Ninguna (NO LEER EN ALTO)	8
NS / NC	9

NEW

PREGUNTAR Q11 A Q15 SÓLO SI EL ENTREVISTADO/A DICE QUE HA SUFRIDO UN ACCIDENTE, Q3.1 A Q3.5=1

SI OCURRIÓ MÁS DE UN ACCIDENTE, SE SELECCIONARÁ UNO ALEATORIAMENTE CON LAS RESPUESTAS DADAS EN Q3 Y SE LE PREGUNTARÁ AL ENTREVISTADO/A: ¿Puedo hacerle algunas preguntas sobre el accidente que tuvo lugar mientras utilizaba 'NOMBRE DEL SERVICIO' (INFORMACIÓN INSERTADA A PARTIR DE Q3)?

Q11 ¿Cuál/es fue/fueron la/s consecuencia/s del accidente?

(LEER - MÚLTIPLES RESPUESTAS)

Lesiones superficiales (quemadura leve, rasguño, etc.)	1
Infección, intoxicación	2
Ahogo o casi ahogo	3
Descarga eléctrica	4
Graves efectos psicológicos	5
Lesión física grave con consecuencias temporales (hueso roto, torcedura, esguince, etc.)	6
Lesión física grave que causó una incapacidad permanente	7
El accidente fue mortal	8
Otras (NO LEER EN ALTO)	9
NS / NC	10

NEW

--

Q12 En su opinión, ¿el accidente fue causado por...?

(LEER - ROTAR - MÚLTIPLES RESPUESTAS)

Mal estado de la instalación/el equipamiento	1
Competencia insuficiente del proveedor del servicio/personal responsable	2
Instrucciones de uso insuficientes	3
Avisos insuficientes sobre riesgos	4
Supervisión insuficiente	5
Falta de procedimientos/pocos procedimientos de emergencia	6
Fue culpa mía/la culpa fue del usuario	7
Otras (NO LEER EN ALTO)	8
NS / NC	9

NEW
-----

--

Q13 ¿El accidente ocurrió a un niño menor de 15 años?

--

Sí	1
No	2
NS/NC	3

NEW
-----

--

Q14 ¿Usted o alguien de su hogar hizo una reclamación formal sobre el accidente?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

No	1
Sí y nunca recibió respuesta	2
Sí y el resultado aún no se sabe	3
Sí y obtuvo una compensación económica	4
Sí y obtuvo otro tipo de compensación	5
NS/NC	6

NEW
-----

PREGUNTAR Q15 SI "NO HIZO UNA RECLAMACIÓN FORMAL", Q14=1

--

Q15 ¿Por qué usted o alguien de su hogar no hizo ninguna reclamación oficial sobre el accidente?

(LEER - MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

No sabía dónde o a quién reclamar	1
Era poco probable que obtuviera una solución satisfactoria al problema que tuvo	2
No estaba seguro/a de sus derechos como consumidor/a	3
Pensaba que tardaría mucho	4
Ha intentado reclamar sobre otros problemas en el pasado pero no consiguió nada	5
Otras (NO LEER EN ALTO)	6
NS / NC	7

NEW

D4 ¿Qué edad tenía cuando dejó los estudios a tiempo completo?

(ENT.: SI "TODAVÍA ESTUDIA", CÓDIGO "00" - SI "NO HA ESTUDIADO" CÓDIGO "01" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "98" - SI "NS" CÓDIGO "99")

FL349 D4

D5a En lo que se refiere a su ocupación actual, ¿diría que es autónomo, empleado por cuenta ajena, trabajador/a manual o diría que no tiene actividad profesional?

(UNA SOLA RESPUESTA)

Autónomo	1
Empleado por cuenta ajena	2
Trabajador/a manual	3
Sin actividad profesional	4
Rehúsa (NO LEER)	5

FL349 D5a

PREGUNTAR D5b SI ES AUTÓNOMO, CÓDIGO 1 EN D5a

D5b ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Agricultor/a, guarda bosques, pescador/a	1
Propietariol/a de tienda, artesano/a	2
Profesional (abogado/a, médico/a, contable, arquitecto/a, etc...)	3
Director/a de una empresa	4
Otros/rehúsa (NO LEER)	5

FL349 D5b

PREGUNTAR D5c SI ES EMPLEADO POR CUENTA AJENA, CÓDIGO 2 EN D5a

D5c ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Profesional (abogado\va, médico\va, contable, arquitecto\va, etc...)	1
Miembro de la dirección general, directivo\va o alta dirección	2
Mando intermedio	3
Funcionario\va	4
Oficinista	5
Otro/a empleado/a por cuenta ajena (vendedor/a, enfermera...)	6
Otros/rehúsa (NO LEER)	7

FL349 D5c

PREGUNTAR D5d SI ES TRABAJADOR/A MANUAL, CÓDIGO 3 EN D5a

D5d ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Supervisor/capataz (gestor de equipos, etc.)	1
Trabajador\va manual	2
Trabajador\va manual no cualificado\va	3
Otros/rehúsa (NO LEER)	4

FL349 D5d

PREGUNTAR D5e SI NO TIENE NINGUNA ACTIVIDAD PROFESIONAL, CÓDIGO 4 EN D5a

D5e ¿Diría que es...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Amo\va de casa \ Responsable de las tareas del hogar	1
Estudiante (a tiempo completo)	2
Jubilado\va	3
Buscando un trabajo	4
Otros/rehúsa (NO LEER)	5

FL349 D5e

D12 Me podría de por favor, la provincia donde Ud. Reside?

(LEER EN ALTO SI FUERA NECESARIO - UNA SOLA RESPUESTA)

--	--	--

D13 ¿Diría Vd. que vive en ...? (LEER)

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

área rural o pueblo	1
ciudad pequeña o mediana	2
gran ciudad	3
NS (NO LEER)	4

D18	¿Tiene usted un teléfono móvil?
-----	---------------------------------

NO LEER
---------

Sí	1
No	2

D20	¿Tiene un teléfono fijo?
-----	--------------------------

NO LEER
---------

Sí	1
No	2

D22	Podría decirme...¿Cuántas personas de 15 años o más viven en su hogar, incluido usted?
-----	--

(ANOTAR - SI "NS" CÓDIGO "98" - SI "REHÚSA" CÓDIGO "99")
--

	Número de personas mayores de 15 años en el hogar
--	---