|  |  |
| --- | --- |
| **Contraloría General de la República****Estudio de opinión acerca de los servicios públicos en Costa Rica, módulo de salud y educación. Enero 2015** | # Cuestionario |
| A1 MOMENTO DE ENTREVISTA M \_\_\_\_\_\_\_ T\_\_\_\_\_\_\_ N\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| A2 TIPO DE TELÉFONO RESIDENCIAL\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ CELULAR \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| A3 HORA DE INCIO DE LA ENTREVISTA H \_\_\_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_\_\_\_\_ AM/PM \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Buenos días/ tardes/noches**Mi nombre es (***DECIR EL NOMBRE***) y trabajo para la Contraloría General de la República. Estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de algunos servicios públicos. Su opinión es fundamental para que podamos conocer mejor la realidad nacional, y así contribuir con la mejora en el uso del dinero público. La entrevista es confidencial, voluntaria y se le agradece su colaboración. No le quitará más de 3 minutos. ¿Podría por favor realizársela? |
|  |
| B1  | Vamos a empezar hablando de educación. Para empezar dígame, ¿usted ha asistido o asiste a algún centro educativo en Costa Rica?1. SI (***PASAR A LA R/ B3***) 2. NO 9. NS/NR |
| B2 | ¿Algún familiar suyo ha asistido o está asistiendo a algún centro de educación en Costa Rica? 1. SI 2. NO (***PASAR A LA F1***) 9. NS/NR |
| B3 | Y ese centro educativo es: 1. PÚBLICO 2. PRIVADO 3. SEMI/PRIVADO 9. NS/NR  |
| B4 | En general, cómo calificaría el sistema educativo en Costa Rica:1. Muy bueno 2. Bueno 3.Regular 4. Malo 5 Muy malo 9.NS/NR |
|  |  |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vamos a hablar de las escuelas públicas…** | **SI** | **NO** | **NS/NR** |
| C1 | … conoce usted el sistema de becas o incentivos para los estudiantes? | 1 | 2 | 9 |
| C2 | …considera que es fácil conseguir la beca? | 1 | 2 |  9 |
| C3 | … considera que la escuela pública tiene un costo accesible? | 1 | 2 | 9 |
| C4 | … y considera que tienen buenas instalaciones? | 1 | 2 | 9 |
| C5 | … se cuenta con maestros de calidad? | 1 | 2 | 9 |
| C6 | …además se cuenta con equipo tecnológico necesario? | 1 | 2 | 9 |
| C7 | …finalmente, la escuela pública tiene una ubicación céntrica en su comunidad? | 1 | 2 | 9 |
| **Ahora, hablando de los colegios públicos…** |  |  |  |
| D1 | … conoce usted el sistema de becas o incentivos para los estudiantes? | 1 | 2 | 9 |
| D2 | …considera que es fácil conseguir la beca? | 1 | 2 |  9 |
| D3 | …es fácil obtener matrícula en los colegios públicos? | 1 | 2 | 9 |
| D4 | … considera que los colegios públicos poseen un costo accesible? | 1 | 2 | 9 |
| D5 | … y considera que tienen buenas instalaciones? | 1 | 2 | 9 |
| D6 | … se cuenta con profesores de calidad? | 1 | 2 | 9 |
| D7 | …además se cuenta con el equipo tecnológico necesario? | 1 | 2 | 9 |
| D8 | …finalmente, el colegio público tiene una ubicación céntrica en su comunidad? | 1 | 2 | 9 |
| **Por último, hablando sobre las universidades públicas.**  |  |  |  |
| E1 | … la Universidad pública ofrece las mismas oportunidades de admisión para todos? | 1 | 2 | 9 |
| E2 | … conoce las posibilidades de becas que se ofrecen? | 1 | 2 | 9 |
| E3 | …cree que las Universidades públicas brindan una formación de calidad? | 1 | 2 | 9 |
| E4 | … considera que tienen buenas instalaciones? | 1 | 2 | 9 |
| E5 | ... considera que tienen equipo tecnológico necesario? | 1 | 2 | 9 |

 |
| F1 |  Ahora hablemos de los servicios de salud. Alguna vez ha asistido a alguno de los centros de salud públicos en Costa Rica? 1. SI 2. NO 9. NS/ NR (***SI RESPUESTA ES “NO” O “NS/NR”, PASAR A LA G1***) |
| F2 | ¿Y, en el último año ha asistido?1. SI 2. NO 9. NS/ NR  |
| F3 | ¿Usted ha asistido alguna vez a un EBAIS?1. SI 2. NO 9. NS/ NR (***SI RESPUESTA ES “NO” O “NS/NR”, PASAR A LA H1***) |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hablemos de los servicios brindados en un EBAIS. ¿Cómo calificaría ***(LEA LAS OPCIONES)***? ¿Diría que es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo? | **MUY****BUENO** | **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY****MALO** | **NS/NR** |
| G1 | …el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G2 | …la cercanía a su comunidad? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G3 | …la atención del personal administrativo? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G4 | …la calidad de la atención del doctor(a)? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G5 | …la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G6 | …la facilidad para conseguir cita? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G7 | …el tiempo que le dan para una cita? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G8 | …el tiempo de espera el día de la cita? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| G9 | En términos generales, ¿cómo calificaría los EBAIS? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

 |
| H1 Ahora, ¿ ud ha asistido alguna vez a una Clínica de Salud? 1. SI 2. NO 9. NS/ NR (***SI RESPUESTA ES “NO” O “NS/NR”, PASAR A LA G1***) |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hablando de los servicios de una clínica, ¿cómo calificaría ***(LEA LAS OPCIONES)***? ¿Diría que es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo? | **MUY****BUENO** | **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY****MALO** | **NS/NR** |
| H2 | …el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H3 | …la atención del personal administrativo? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H4 | …la calidad de la atención del doctor(a)? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H5 | …la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H6 | …la facilidad para conseguir la cita? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H7 | …el plazo que le dieron para la cita? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H8 | …el tiempo de espera para ser atendido por un especialista? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| H9 | En términos generales, ¿cómo calificaría las Clínicas? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

 |
| I1 Finalmente, ¿ud ha asistido alguna vez a un hospital en Costa Rica? 1. SI 2. NO 9. NS/ NR (***SI RESPUESTA ES “NO” O “NS/NR”, PASAR A LA M1***) |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hablando de los servicios del hospital, ¿Cómo calificaría (***LEA LAS OPCIONES***)? ¿Diría que es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo? | **MUY****BUENO** | **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **MUY****MALO** | **NS/NR** |
| I2 | …el estado de las instalaciones? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| I3 | …la atención del personal administrativo? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| I4 | …la calidad de la atención del doctor(a)? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| I5 | …la efectividad del tratamiento que le mandaron? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| I6 | En términos generales, ¿cómo calificaría los hospitales? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| I7 | ¿Tuvo que esperar SEMANAS, MESES o MÁS DE UN AÑO para que le dieran la cita? | 1.SEMANAS 2. MESES 3. AÑO O MÁS 9. NS/NR |
| I8 | ¿Y diría que ese tiempo es MUCHO, RAZONABLE O POCO? | 1. MUCHO 2. RAZONABLE 3. POCO 9.NS/NR |
| I9 | ¿Ha asistido usted o alguno de sus familiares a un servicio de emergencia en hospital? | 1. SI 2. NO (***PASAR A LA M1***) 9. NS/NR |
| I10 | ¿Cómo calificaría ese servicio, muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo? | 1. MUY BUENO 2. BUENO 3. REGULAR 4. MALO 5. MUY MALO 9.NS/NR |

 |
|  |  |
| M1 | ***ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA***  1. HOMBRE 2. MUJER  |
| M 2 | Para ir terminando ¿Cuál es su edad actual? ***ANOTE LA EDAD***: \_\_\_\_\_\_\_\_ |
| M 3 | ¿Cuál es su nacionalidad? 1. COSTARRICENSE 2. NICARAGUENSE 3. COLOMBIANA 88. OTRO:\_\_\_\_\_\_\_\_ 99.NS/NR |
| M 4 | ¿Cuál es su estado civil? 1. SOLTERO(A) 2.CASADO(A) 3.SEPARADO(A) 4.DIVORCIADO(A) 5.VIUDO(A) 6.UNIDO(A) 9.NS/NR |
| M 5 | ¿Cuál es su nivel educativo formal? 1.PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 2.PRIMARIA COMPLETA3.SECUNDARIA INCOMPLETA 4.SECUNDARIA COMPLETA 5.UNIVERSITARIA 9.NS/NR |
| M 6 | ¿Cuál es su condición laboral? 1. TRABAJA 2. ESTUDIA 3.TRABAJA Y ESTUDIA 4. LABORES DEL HOGAR 5. PENSIONADO(A) O RENTISTA 6.DESEMPLEADO(A) 8. OTRO 9.NS/NR |
| M7 | ¿En cuál provincia reside usted? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 99.NS/NR |
| M8 | ¿En cuál cantón reside usted? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 99.NS/NR |
| M9| | ¿En cuál distrito reside usted? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 99.NS/NR |
|  |  |
|  | En su casa usted tiene…. SI NO NS/NR |
| N1 | … teléfono residencial (SOLO SI LLAMA A CELULAR) 1 2 9 |
| N2  | …teléfono celular (SOLO SI LLAMA A RESIDENCIA) 1 2 9 |
| N3 | …celular con internet? 1 2 9 |
| N4 | …computadora? 1 2 9 |
| N5 | … agua caliente para toda la casa? 1 2 9 |
| N6 | …servicio doméstico? 1 2 9 |
| N7 | …vehículo no de trabajo? 1 2 9 |
|  |  |
| ***AGRADECER AL FINAL DE LA ENTREVISTA*** |
|  |  |