

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

DISTRIBUCIONES MARGINALES
ACTITUDES LABORALES DE LOS
TRABAJADORES DE LA
COMPAÑÍA IBERIA

Estudio nº 1.692
septiembre 1987

P1 Para empezar, ¿Podría decirme cuánto tiempo lleva trabajando en Iberia? (ENTREVISTADOR: Incluir cualquier situación laboral: eventual, temporal, etc.).

- MEDIA: 17 años, 3 meses

P2 ¿En conjunto, se siente Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de trabajar en Iberia?

- Muy satisfecho	17
- Bastante satisfecho	65
- Poco satisfecho	15
- Nada satisfecho	2
- N.S.	-
- N.C.	1

P3 De la siguiente serie de cuestiones sobre el trabajo en Iberia, me gustaría que me dijera cuáles son las tres que le parecen a Vd. más importantes?. Indíquenoslas, por favor, por orden de importancia.
ENTREVISTADOR: (MOSTRAR TARJETA A).

	Primera en importancia	Segunda en importancia	Tercera en importancia
- Ambiente laboral	23	14	13
- Sueldos	13	20	13
- Seguridad en el empleo	36	15	9
- Perspectivas de promoción profesional	8	14	10
- Reconocimiento de la labor realizada	6	10	11
- Tiempo libre, vacaciones	4	9	10
- Beneficios sociales (préstamos, billetes, etc.)	2	7	11
- Horario	3	6	8
- Condiciones ambientales (luz, ruidos, confort, etc.)	2	2	6
- N.C.	3	3	9

P4 ¿Y se siente Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de como resuelve la Compañía cada una de esas cuestiones? (ENTREVISTADOR: Preguntar una por una).

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho
- Ambiente laboral	3	34	43
- Sueldos	2	30	51
- Seguridad en el empleo	17	63	12
- Perspectivas de promoción profesional	3	23	40
- Reconocimiento de la labor realizada	3	24	39
- Tiempo libre, vacaciones	12	70	11
- Beneficios sociales (préstamos, billetes, etc.)	6	55	25
- Horario	10	56	19
- Condiciones ambientales (luz, ruidos, confort, etc.)	4	28	33

	Nada satisfecho	N.S	N.C
- Ambiente laboral	14	1	5
- Sueldos	13	1	3
- Seguridad en el empleo	3	2	3
- Perspectivas de promoción profesional	30	1	4
- Reconocimiento de la labor realizada	29	2	3
- Tiempo libre, vacaciones	2	-	5
- Beneficios sociales (préstamos, billetes, etc.)	7	3	4
- Horario	9	1	5
- Condiciones ambientales (luz, ruidos, confort, etc.)	29	1	5

P5 A continuación quisiera hacerle una serie de preguntas sobre su puesto de trabajo. Desde que trabaja en Iberia, ¿cuántas veces ha cambiado de puesto de trabajo?. Fíjese que nos referimos al puesto de trabajo, no a un cambio de lugar o de destino.

- 1 vez	19	(Pasar a P5a)
- 2 veces	16	(Pasar a P5a)
- 3 veces	12	(Pasar a P5a)
- 4 veces	7	(Pasar a P5a)
- 5 veces	2	(Pasar a P5a)
- 6 veces	2	(Pasar a P5a)
- Ninguna vez	38	
- N.C.	4	

PROCEDE DE LOS QUE HAN CAMBIADO EN P5. N=674

P5a Al cambiar de puesto de trabajo, ¿diría Vd. que su situación personal ha mejorado o ha empeorado?

- Ha mejorado	74
- Ha empeorado	12 (Pasar a P5b)
- N.C.	14

PROCEDE DE HA EMPEORADO EN P5A. N=82

P5b ¿En qué aspectos diría Vd. que ha empeorado?

(Multirrespuesta)

- Aspecto económico	21
- Peor ambiente laboral	20
- Menos posibilidad de promoción	5
- Falta de reconocimiento profesional	22
- Condiciones laborales (tiempo libre)	14
- Menos categoría laboral	7
- Cambio forzoso	10
- Razones personales	7
- No le gusta el trabajo que realiza	12
- Por la organización	8
- En todo	1
- Otros	1

P6 ¿A cuál de las siguientes áreas de actividad de la Compañía pertenece su actual puesto de trabajo?

ENTREVISTADOR: (MOSTRAR TARJETA B). (UNA SOLA RESPUESTA. Si el entrevistado contestara dos o más áreas, recoger aquélla que le ocupe la mayor parte del tiempo).

- Información	1
- Reservas	2
- Ventas	2
- Billetes	2
- Facturación	3
- Rampa	5
- Gestión administrativa	13
- Staff	2
- Proceso de datos	4
- Formación	1
- Ingeniería	3
- Talleres	17
- Servicios auxiliares	9
- Tripulación técnica	3
- Tripulación cabina pasaje	10
- Otras	22
- N.C	1

P7 Las cosas que hace en su trabajo ¿le parecen a Vd. en líneas generales muy interesantes, bastante interesantes, poco o nada interesantes?

- Muy interesantes	33
- Bastante interesantes	50
- Poco interesantes	9
- Nada interesantes	4
- Depende (No leer)	-
- N.C.	4

P8 ¿Considera Vd. que el puesto de trabajo que tiene es el adecuado a sus conocimientos profesionales, que es inferior a sus conocimientos o que es superior a ellos?

P8a ¿Y con respecto a su experiencia laboral, ¿diría que su puesto de trabajo es el adecuado a su experiencia, es inferior o es superior a ella?

	P8 Conocimientos	P8a Experiencia
- Es el adecuado	56	57
- Es inferior	39	38
- Es superior	3	2
- N.S.	2	1
- N.C.	-	2

P9 ¿Cree Vd. que el trabajo que realiza es muy útil, bastante útil, poco o nada útil?

- Muy útil	46
- Bastante útil	49
- Poco útil	5
- Nada útil	-
- N.C.	-

P10 ¿Diría Vd. que las funciones que desempeña en su puesto de trabajo están claramente definidas?

- Sí	56
- No	42
- N.C.	2

P11 ¿Cree Vd. que recibe mucha, bastante, poca o ninguna información para desarrollar su trabajo?

- Mucha	8
- Bastante	39
- Poca	42
- Ninguna	10
- N.C.	1

P12 ¿Considera Vd. que su trabajo y esfuerzo es debidamente valorado por sus superiores o que pasa desapercibido?

- Es debidamente valorado	31
- Pasa desapercibido	52
- Depende (No leer)	13
- N.S.	2
- N.C.	2

P13 Independientemente de su grado de satisfacción con la Compañía, ¿se siente Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con su actual puesto de trabajo?

- Muy satisfecho	15
- Bastante satisfecho	56
- Ni satisfecho, ni insatisfecho	10
- Poco satisfecho	15
- Nada satisfecho	3
- N.S.	-
- N.C.	1

P14 Y si le dieran la oportunidad, ¿cuáles son las tres modificaciones o cambios que introduciría Vd. en su puesto de trabajo?

(Multirrespuesta)

- Mejoras salariales	6
- Mayor formación, Cursos	13
- Más recursos -Más medios económicos. Más y mejores equipos-	16
- Aumento de plantilla	6
- Mejor valoración del trabajo	9
- Mejora condiciones laborales	14
- Mejora condiciones ambientales	9
- Más información- Más comunicación	7
- Más perspectivas de promoción	7
- Mejorar organización - planificación	17
- Más autonomía, más independencia	4
- Más relación entre departamentos	3
- Jefes más competentes	5
- Mejores relaciones entre compañeros	8
- Más responsabilidad en el trabajo	7
- Reconocer titulación	1
- Más prestaciones sociales	2
- Democratización	2
- Otros	8

P15 Vamos a hablar ahora de la promoción dentro de la empresa. ¿Vd. concretamente espera alcanzar en Iberia un puesto superior al que ahora tiene?

- Sí	60
- No	37 (Pasar a P15a)
- N.S.	2
- N.C.	1

PROCEDE DE NO EN P15. N=410

P15a ¿Por qué razón no espera Vd. alcanzar un puesto superior?

- No existe promoción	21
- No me interesa. Estoy satisfecho	13
- He llegado al límite	13
- No está de acuerdo con el procedimiento de promoción	14
- Por la edad	9
- Por razones personales	8
- Hay pocas oportunidades	18
- Otros	1
- N.C.	3

P16 E independiente de su situación personal, ¿en general cree Vd. que en Iberia hay muchas posibilidades, bastantes, pocas o ninguna posibilidad de promoción?

- Muchas posibilidades	8
- Bastantes posibilidades	32
- Pocas posibilidades	51
- Ninguna posibilidad	6
- N.S.	1
- N.C.	2

P17 Con respecto a la formación y perfeccionamiento del personal. Desde que Vd. trabaja en Iberia ¿ha recibido algún curso de formación o perfeccionamiento profesional a cargo de la Compañía para desempeñar mejor su puesto de trabajo?

P17a ¿Y para acceder a otros puestos de trabajo?

(ENTREVISTADOR: Hacer P17 y una vez contestada formular P17a)

	P17 Puesto actual	P17a Otros puestos
- Sí	68	24
- No	31	67
- N.C.	1	9

P18 En línea generales, ¿considera Vd, que Iberia atiende las necesidades de formación de su personal siempre, con bastante frecuencia, casi nunca o nunca?

- Siempre	5
- Con bastante frecuencia	31
- Casi nunca	39
- Nunca	9
- Depende de los puestos	12
- N.S.	1
- N.C.	3

P19 Hablemos ahora de los salarios. ¿Cree Vd. que, en términos generales, en Iberia se paga a los trabajadores más de lo que merecen o menos de lo que merecen?

P20 ¿Y a los directivos de la Compañía?

	P19 Trabajadores	P20 Directivos
- Más de lo que merecen	1	40
- Lo que merecen	18	9
- Menos de lo que merecen	66	6
- Depende	13	5
- N.S.	2	32
- N.C.	-	8

P21 ¿Y a Vd. personalmente piensa que le pagan más de lo que merece, lo que merece o menos de lo que merece por su trabajo?

- Más de lo que merece	1
- Lo que merece	31
- Menos de lo que merece	65
- N.S.	2
- N.C.	1

P22 ¿Piensa Vd. que, en conjunto, los salarios de Iberia son más altos, iguales, o más bajos que los de otras Compañías y empresas similares?

- Más altos	3
- Iguales	18
- Más bajos	70
- N.S.	7
- N.C.	2

P23 ¿Cambiaría Vd. de trabajo si le ofrecieran en otra empresa el mismo sueldo que recibe en Iberia?

- Sí	7
- No	80
- Quizás	8
- N.S.	3
- N.C.	2

P24 Cambiando de tema. En su opinión Iberia es una Compañía muy organizada, bastante organizada, bastante desorganizada o muy desorganizada?

- Muy organizada	1
- Bastante organizada	27
- Bastante desorganizada	49
- Muy desorganizada	18
- N.S.	3
- N.C.	2

P25 Y pensando en los objetivos que tiene que cumplir, ¿cree Vd. que los recursos económicos de que dispone Iberia son excesivos, adecuados o escasos?. ¿Y los medios materiales y técnicos ?. ¿Y los recursos humanos?

	Excesivos	Adecuados	Escasos	N.S	N.C
- Recursos económicos	7	49	23	21	-
- Medios materiales y técnicos	4	51	38	7	-
- Recursos humanos	8	49	35	7	1

P26 Voy a citarle a continuación algunas frases sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la Compañía Iberia. Me gustaría que me dijera si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas.

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	N.S	N.C
- Muchas veces decisiones importantes que afectan a la actuación de la Compañía se toman fuera de la empresa	65	13	21	1
- Muchas decisiones importantes de la Compañía Iberia están demasiado mediatizadas por las presiones sindicales	52	35	12	1
- Iberia es una Compañía en la que predominan los criterios políticos sobre los criterios técnicos	73	13	12	3

P27 Y de las siguientes frases dígame si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas?

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	N.S	N.C
- A Iberia le faltan directrices claras en sus distintos campos de actuación	69	16	13	2
- La dirección de Iberia informa como debe a sus empleados de las actividades de la Compañía	23	71	5	1
- La política de personal de Iberia es la adecuada para el funcionamiento de la Compañía	17	71	10	2

P28 Hablando en términos generales, ¿calificaría Vd. el estilo de dirección de Iberia como más bien autoritario o como más bien democrático y participativo?

- Más bien autoritario	58
- Más bien democrático y participativo	26
- N.S.	8
- N.C.	8

P29 ¿Considera Vd. que la actuación de los directivos de Iberia es, en general, más bien positiva o más bien negativa en los siguientes aspectos?

	Más bien positiva	Más bien negativa	N.S	N.C.
- Relaciones humanas	26	57	13	4
- Confianza en sus subordinados	35	47	15	3
- Capacidad de comunicación	21	63	12	4
- Preparación profesional	33	39	23	5
- Eficacia en el trabajo	30	41	23	6

P30 Y, más concretamente, respecto a sus jefes más inmediatos, ¿considera Vd. que su actuación es más bien positiva o más bien negativa respecto a ...

	Más bien positiva	Más bien negativa	N.S	N.C
- Relaciones humanas	67	27	3	3
- Confianza en sus subordinados	68	25	3	4
- Capacidad de comunicación	59	34	3	4
- Preparación profesional	61	28	7	4
- Eficacia en el trabajo	65	25	6	4

P31 Y en general, por lo que vd. sabe o tiene entendido, ¿la plantilla de Iberia es muy buena, buena, regular, mala o muy mala en cuanto a:

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	N.S	N.C
- Profesionalidad	16	55	21	4	1	2	1
- Conocimientos técnicos	12	56	24	3	-	3	2
- Experiencia	15	60	18	2	-	3	2
- Compañerismo, solidaridad	9	38	35	11	4	2	1
- Capacidad de trabajo	12	54	24	5	1	2	2

P32 ¿Cómo valoraría Vd., en general, la gestión que realiza la dirección de Iberia?

- Muy buena	2
- Buena	26
- Regular	42
- Mala	16
- Muy mala	5
- N.S.	7
- N.C.	2

P33 ¿Cree Vd. que Iberia administra bien la mayor parte del dinero, que desperdicia algún dinero o que malgasta gran parte del mismo?

- Administra bien la mayor parte del dinero	9
- Desperdicia algún dinero	42
- Malgasta una gran parte	36
- N.S.	11
- N.C.	2

P34 ¿Diría Vd. que en estos tres o cuatro últimos años, las cosas en la Compañía han mejorado mucho, han mejorado algo, no han cambiado, han empeorado algo o han empeorado mucho?

- Han empeorado mucho	6
- Han mejorado algo	42
- No han cambiado	29
- Han empeorado algo	17
- Han empeorado mucho	4
- N.S.	1
- N.C.	1

P35 ¿Y cree Vd. que los próximos tres o cuatro años las cosas en Iberia mejorarán mucho, mejorarán algo, no cambiarán, empeorarán algo o empeorarán mucho?

- Mejorarán mucho	8
- Mejorarán algo	51
- No cambiarán	19
- Empeorarán algo	3
- Empeorarán mucho	1
- N.S.	15
- N.C.	3

P36 Y ahora, comparando Iberia con otras grandes empresas españolas, ¿la situaría Vd. entre las diez empresas más importantes de nuestro país?

- Sí	91
- No	4
- N.C.	5

P37 ¿Cree Vd. que Iberia cumple muy bien, bien, regular, mal o muy mal su función de transporte público?

- Muy bien	11
- Bien	62
- Regular	21
- Mal	3
- Muy mal	1
- N.S.	2
- N.C.	-

P38 A continuación voy a leerle tres frases. Podría decirme si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas?

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	N.S	N.C
- En general, Iberia proporciona al público suficiente información de sus actividades	43	49	6	2
- El buen trato y atención al público es una de las características de la Compañía Iberia	51	41	6	2
- Los servicios que Iberia ofrece a sus usuarios deja mucho que desear	32	59	6	3

P39 Voy a nombrarle ahora una serie de compañías aéreas. Querría que me dijera qué puntuación le merece cada una de ellas. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que las valora muy mal y el 10 que las valora muy bien.

	Puntuación	N.S	N.C
- AIR FRANCE	6.54	23	2
- ALITALIA	5.79	24	2
- BRITISH AIRWAYS	6.52	23	2
- IBERIA	7.09	5	3
- LUFTHANSA	8.13	20	2
- SABENA	6.34	30	3
- SAS	6.89	32	2
- SWISSAIR	7.81	25	2

P40 Me gustaría que Vd. me dijera si en su opinión, Iberia está mejor, igual o peor que las otras compañías aéreas europeas en el campo técnico. ¿Y en el comercial? ¿Y en el de las relaciones laborales?

	Mejor	Igual	Peor	N.S	N.C
- Técnico	23	56	11	8	2
- Comercial	15	36	30	16	3
- Relaciones laborales	5	22	44	26	3

P41 Dígame, por favor, tres aspectos del trabajo en Iberia que sean positivos para Vd.:

(Multirrespuesta)

- Horario	19
- Beneficios sociales (billetes- viajes)	23
- Tiempo libre / vacaciones	15
- El propio trabajo (bien enfocado)	29
- Compañerismo, Buen ambiente laboral	23
- Buen sueldo. Estable	8
- Seguridad en el empleo	32
- Perspectiva de futuro	5
- Nivel técnico. Medios técnicos	15
- Posibilidad de colaboración, internacionalidad	3
- Profesionalidad. Responsabilidad	7
- Su utilidad. Es un servicio público	5
- Trato con el público	9
- Autonomía / Libertad / Independencia	4
- Buen servicio de la Compañía	7
- Buena relación Jefe inmediato	3
- Formación del personal	3
- Prestigio Compañía	3
- Ninguno	1
- Otros	5

P42 ¿Y tres aspectos negativos?

(Multirrespuesta)

- Mal clima laboral	14
- No reconocimiento de la labor realizada	16
- Poca promoción	22
- Horarios, Turnos	13
- Salarios	21
- Malas condiciones ambientales (falta de espacio)	15
- Falta de formación	11
- Deshumanización	7
- Falta de motivación	5
- Condiciones laborales	6
- Desorganización (mala gestión)	23
- Mal servicio al público	5
- Falta de medios técnicos	11
- Críticas a la Jefatura (Autoritarismo)	20
- Politización	4
- Favoritismo	3
- Falta de responsabilidad, de profesionalidad	5
- Mala política de personal	4
- Relaciones sindicales	2
- Falta de prestaciones sociales, de beneficios sociales	2
- Todos	1
- Ninguno	5
- Otros	6

P43 Por último, ¿qué opina Vd., en términos generales, del funcionamiento de la Compañía Iberia?

- Funciona bien	27
- Aceptable, por inercia	13
- Es mejorable	31
- Funciona regular	15
- Funciona mal	8
- Ha mejorado	3
- Compañía muy desorganizada	2
- Excesiva burocracia	1
- Mala gestión comercial	1
- Excesiva influencia política	1
- Deficiencias en la Dirección	5
- Debería funcionar como una empresa privada	1
- Buen potencial humano, funciona bien por la gente	2
- Otros	2

P44 Sexo:

- Hombre
- Mujer

P45 ¿Cuántos años cumplió en su último cumpleaños?

P46 Es Vd.:

- Soltero
- Casado
- Divorciado o separado
- Viudo
- N.C.

P47 ¿Qué estudios tiene?

- Estudios primarios completos, cultura general
- Estudios de formación profesional
- Bachiller elemental
- Bachiller superior
- Estudios de grado medio
- Universitarios o técnicos de grado superior
- Otros (anotar)
- N.C.

P48 ¿Cuál es su categoría laboral según convenio?

P49 ¿Tiene Vd. teléfono en casa?

- Sí (Pasar a P49a)
- No
- N.C.

P49a ¿Le importaría darme el número? (ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Número de teléfono

NOTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

P50.1 Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

P50.2 Sinceridad del entrevistado:

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna