U54			. 1						
CENTRO DE INVESTIGA METRA-SEIS	ACIONES SOCIOLOGICAS	<u>Abril 1993</u>	†		MAS HA	DO_	MEJO	OS HA	<u> </u>
Nº ESTUDIO N	Vº CUESTIONARIO	TARJETA 1	- La rapidez con o	me se ation	1ª 2ª	34	14	2₫	Jº
$ \begin{array}{c cccc} 2. & 0 & 5 & 4 \\ (1)(2)(3)(4) \end{array} $	(5)(6)(7)(8)	(9)	de a los ciudada - La incorporación	inos i de nue-		4	4	4	4
	, soy entrevistador de M	ETRA-SEIS, estamos	vas tecnologías - Las actitudes de	los fu <u>n</u>	5 5	5	5	5	5
realizando una encu cómo desempeñan su	uesta sobre la Administrac trabajo los funcionarios y ne que resolver algún asunt	cón Pública, sobre cómo se siente Vd.	cionarios hacia dadanos - Las instalacione	es de las	6 6	6	6	6	6
la Administración. v se la agradecemos	Por este motivo, solicitam s anticipadamente.	nos su colaboración	oficinas de ater público		7 7	7	7	7	7
El secreto está a	mparado por las leyes y estruidos enseguida. Podemo	los cuestionarios os así garantizarle	- Ninguno		7			7	
un completo anonima	ito.		- N.S		8 9	(19)		8 (2 9	20}
tualmente trabaje tral o Periférica en algún Ayuntami rinos o contratad o parados cuyo úl	stionario <u>no</u> se aplica a p en en la Administración de a), en alguna Administraci iento, sean funcionarios d dos laborales, <u>ni tampoco</u> ltimo trabajo hubiera teni nistraciones mencionadas.	l Estado (Cen- ón Autonómica o e carrera, int <u>e</u> a los jubilados	A continuación nos gusta colectivo de los funcion las personas que trabaja para ello vamos a hacer y cuál es la imagen que forma en que desempeñar ciudadanos. P.3 En su opinión, ¿dia	arios o emple an en las ofi le algunas pr e Vd. tiene a su trabajo ría que en ge	ados pú cinas c reguntas de los y de	ablicos de la l s sobre funcio cómo a	s, es Admin e cóm nario tiend	deci istr o pe os, o den a	r, de ación rcibe de la a los
i -	r la entrevista, preguntar	<u>:</u>	muy, bastante, regular, LEER).	poco o muy	poco .		LENTR	<u> FV19</u>	TADOR
				MUY BASTANTE	REGULA	R POCO	<u>MUY</u>	POCO	<u>)</u>
¿En cuál de las (ENTREVISTADOR LEEF	siguientes situaciones R)	se encuentra va:	- Eficaces		3	4		5	(21)
Trabaja en la	a Administración (Estado, o Ayuntamiento)	1	ciudadano		3 3	4 4		5 5	(22) (23)
Jubilado y su	ı último trabajo fué en -		- Deseosos de servir al ciudadano	1 2	3	4		5	(24)
la Administra o Ayuntamient	ación (Estado, Autonómica to)	2 (10)	- Responsables		3	4		5 .	(25)
Parado y su ú	último trabajo fue en la ón (Estado, Autonómica o		- Flexibles ante las ne cesidades del ciudada	_	_			_	
Avuntamiento)	3	no Buenos profesionales.		3 3	4 4		5 5	(26) (27)
1 7	ra situación		- Estrictos en el cum- plimiento de las no <u>r</u>						
(ENTREVISTADOR: ACENTREVISTA EN OTRA	GRADECER LAS MOLESTIAS Y S A VIVIENDA)	SUSTITUIR LA	mas administrativas.	1 2	3	4		5	(28)
P.1 Para empezar,	comienzo a LA ENTREVISTA ¿cree Vd. que durante los bastante, poco o nada l	a forma en que la	P.4 Hablando en general grandes empresas privada diría que los funcio (ENTREVISTADOR LEER).	as (bancos, o narios son	compañía más, i	as eléo gual	ctric o me	as, nos.	etc), ?.
Administración tra	ta a los ciudadanos cuar inas públicas para resolv	ido estos acuden a			<u>is igual</u>	, tienoc			
hacer alguna gestic	on?. (ENTREVISTADOR LEER)		- Productivos		. 2	3	8	9	(29)
Mucho		. 1	ciones	1	. 2	3	8	9	(30)
Poco		. 3 (11)	en mundo igual		_	3 3	8 8	9 9	(31) (32)
- Nada		. 4	- Competentes			3	8	ģ	(33)
P.1a :Y. en su	opinión, este cambio ha s	. 9 sido muy positivo,	P.5 ;Y diria Vd. que, las grandes empresas pri o menos?. (ENTREVI	vadas, los fu	ón con inciona	los t	rabaj tán m	ador nás,	es de igual
	o nada positivo?. (<u>ENTREVI</u> vo	_	o menos recent		S IGUA	MENOS	3 <u>N.S</u>	<u>N.C</u>	
- Bastante po	ositivo	. 2	- Preocupados por prest	ar un					
- Nada posit	ivoivo	. 4 (12)	servicio de calidad . - Motivados para hacer		. 2	3	8	9	(34)
- N.S	o ni negativo	. 8	su trabajo	1	. 2	3	8	9	(35)
- N.C		. 9	- Preparados para hacer trabajo		. 2	3	8	9	(36)
P.2 Más en concre	to, de los siguientes aspe	ectos, ¿cuáles cree	- Satisfechos con su tr		. 2	3	8	9	(37)
Pública durante l	que más han mejorado en los últimos años?. ¿Y l VISTADOR: MUESTRE TARJI	os que menos han	P.6 Y hablando siempre	en general, ,	cree Vo	l. que	en co	mpai	ación
RESPUESTAS EN CADA			con los trabajadores funcionarios tienen más	de las gran s, igual o m	enos .	?.	(ENTE	≀EVIS	TADOR
	MAS HAN MEJORAL		LEER).	<u>M/</u>	S IGUA	MENO!	3 <u>N.S</u>	N.C	
	1ª 2ª 3		- Reconocimiento profes - Estima o prestigio so	ional	. 2	3	8° 8	9	(38) (39)
	materiales de e l l	1 1 1 1	- Supervisión sobre el miento de su trabajo	cumpl <u>i</u>	_	3	8	9	(40)
- La sencill	ez de los proce		- Autonomía y capacidad cisión		. 2	3	8	9	(41)
	administrati -	2 2 2 2	- Retribuciones		_	3	8	9	(42)

3 3

<u>P.7</u> De las siguientes razones, ¿cuáles cree Vd. que son las que principalmente motivan a la gente para entrar a trabajar en la Administración Pública?. (ENTREVISTADOR MUESTRE TARJETA Nº. 2. MAXIMO 3 RESPUESTAS).

	1ª	2₫	3₫
	(43-44)	(45-46)	(47-48)
	1	1	<u> </u>
- La vocación de servicio público	01	01	01
- La seguridad en el empleo		02	02
	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	03	03
- El prestigio	03	03	03
- No encontrar trabajo en el sector			
privado	04	04	04
- El interés del trabajo en la Admi-			
nistración	05	05	05
- Las posibilidades de movilidad den-			
tro de la Administración	06	06	06
- La retribución		07	07
- Las posibilidades de promoción		08	08
- La tradición familiar		09	09
- La comodidad de las condiciones de	,	•••	• •
	10	10	10
trabajo	10	10	10
- La objetividad del sistema de in-			
greso (no discriminación, igualdad			
de oportunidades)	11	11	11
- Otra. (ESPECIFICAR)			
- N.S		98	98
		99	99
- N.C	,,	,,	,,

<u>P.8</u> ¿Cambiaría Vd. su trabajo actual por otro de similares características en la Administración Pública?.

	- Sí	1		
	- No		(49)	
1	- Está en duda, depende	3—,		
1	- No procede: no trabaja	4	PASAR	
1	- N.S	8	A	
	- N.C	لـــو	P.9	
P.8a	¿Y, principalmente, por qué op	ina Vd.	asi?.	
1.00	(ENTREVISTADOR MAXIMO 3 RESPU	ESTAS).		
}	1	<u>la</u>	2ª	3 <u>a</u>
		(50-51)	(52-53)	(54-55)
	- Por la seguridad en el			
	empleo	01	01	01
	- Por la comodidad de las			
	condiciones de trabajo	02	02	02
	- Por el prestigio social	03	03	03
i	- Por el interés del tra-			
	bajo	04	04	04
	- Por la retribución	05	05	05
1	- Por vocación de servi			
1	cio público	06	06	06
	- Por las posibilidades de			
	movilidad dentro de la A <u>d</u>			
	ministración	07	07	07
	- Por las posibilidades de			
i	de promoción	80	80	08
ļ	- Por la objetividad del sis			
}	tema de ingreso	09	09	09
	- Otra respuesta			
ì	(ESPECIFICAR)			
Į.				
1	- N.S		98	98
	- N.C	99	99	99
1	(ENTREVISTADOR PASE A P.9)			

P.8b ¿Y,principalmente, por qué opina Vd. así?. (ENTREVISTADOR MAXIMO 3 RESPUESTAS).

	1ª	2₫	3₽
	(56-57)	(58-59)	(60-61)
- Porque tiene mayor c <u>a</u>			
pacidad de autonomia			
y decisión	01	01	01
- Por la retribución	02	02	02
- Por los incentivos de			
promoción que existen			
en la empresa privada	03	03	03
- Por prestigio social	04	04	04
- Porque en la Administr <u>a</u>			
ción no podría realiza <u>r</u>			
se profesionalmente	05	05	05
- Porque perdería motiva-			
ción por su trabajo	06	06	06
- Porque se encuentra satis-			
fecho con su situación	07	07	07
- Porque no tiene vocación			
de servicio público	08	80	80
 Otra respuesta (ESPECIFICAR). 			
- N.S	98	98	98
- N.C	99	99	99

 $\underline{P.9}$ En su opinión, cree Vd. que hoy día son muchos, bastantes, pocos o muy pocos los funcionarios que consideran a los ciudadanos como clientes a los que tienen la obligación de dar un buen servicio?. (ENTREVISTADOR LEER).

- Muchoś	1	
- Bastantes	2	
- Pocos	3	
- Muy pocos	4	(62)
- N.S	8	
- N.C	9	

 $\underline{P.10}$ ¿Y piensa Vd. que son muchos, bastantes, pocos o muy pocos los funcionarios que todavía ven a los ciudadanos como administrados a los que pueden tratar de forma autoritaria o con poca consideración?. (ENTREVISTADOR LEER).

- Muchos	1	
- Bastantes	2	
- Pocos	3	
- Muy pocos	4	(63)
- N.S	8	
- N.C	9	

<u>P.11</u> Pensando en los distintos tipos de funcionarios que a continuación le menciono, quisiera que me dijera si cree que en ellos predomina más bien una actitud de servicio, considerando a los ciudadanos como clientes, o más bien una actitud prepotente, considerando a los ciudadanos como administrados. (ENTREVISTADOR LEER).

	ACTITUD DE	ACTITUD	Ni lo uno			
	SERVICIO	PREPOTENTE	Ni lo otro	NS I	NC	
			•			
- Funcionarios						
jóvenes	1	2	3	8	9 (6	54)
- Funcionarios						
directivos	1	2	3	8	9 (6	55)
- Funcionarios que	2					
atienden al públ	<u>i</u>					
co	1	2	3	8	9 (6	66)
- Funcionarios que	2					
no atienden dire	<u>c</u>					
tamente al públi	i -					
co	1	2	3	8	9 (6	57)
- Funcionarios de		_	_	_		
más edad		2	3	8	9 (6	58)
- Conserjes, bedel		_	_	_		
ordenanzas, etc.	1	2	3	8	9 (6	59)
						_

P.12 ¿Diría Vd. que normalmente en las oficinas de la Administración los funcionarios tratan a todos los ciudadanos de la misma manera o suelen establecer distinciones en función del nivel social o cultural de los ciudadanos?. (ENTREVISTADOR ANOTE EN LA COLUMNA DE P.12 DEL CUADRO SIGUIENTE).

P.13 ¿Y piensa Vd. que en las oficinas de grandes empresas privadas (Bancos, compañías eléctricas, etc) los empleados tratan a todos los clientes de la misma manera o suelen establecer distinciones en función de las condiciones sociales o culturales de los clientes?. (ENTREVISTADOR ANOTE EN LA COLUMNA DE P.13 DEL CUADRO SIGUIENTE).

	<u>P.12</u>	<u>P.13</u>
	OFICINAS	EMPRESAS
	ADMON.	<u>PRIVADAS</u>
	(70)	(71)
- Tratan a todos los ciudadanos/clie		
tes de la misma manera	1	1
- Suelen establecer distinciones en		
función de condiciones sociales o		
culturales	2	2
- N.S	8	8
- N.C	9	9

<u>P.14</u> Más en concreto, ¿cree Vd. que el trato que reciben en las oficinas de la Administración(ENTREVISTADOR CITAR EL GRUPO QUE CORRESPONDA) es mejor, igual o peor que el trato que reciben los demás ciudadanos?. $\S Y$? (ENTREVISTADOR LEER).

	MEJOR	<u>IGUAL</u>	<u>PEOR</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>	
- Personas analfabetas o con me- nor nivel cultural - Gente de clase baja	1		3	8	9	
- Gente de clase alta	1		3			
- Personas mayores	1	2	3			
- Jóvenes - Familiares o conocidos de los	1	2	3	8	9	(77)
funcionarios	1	2	3 3	8	9	(78)
- Mujeres	1	2	3	8	9	(79)
tural	1	2	3	8	9	(80)

TARJETA

Pensando ahora en las oficinas de grandes empresas privadas (bancos, compañías eléctricas, etc) ¿diría Vd. que el trato que reciben(ENTREVISTADOR CITAR EL GRUPO QUE CORRESPONDA) es mejor, igual o peor que el trato que reciben

	MEJOR	IGUAL	PEOR	NS	<u>NC</u>
- Personas analfabetas o con me-					
nor nivel cultural	1	2	3	8	9 (10)
- Gente de clase baja	1				9 (11)
- Gente de clase alta	1	2	3	8	9 (12)
- Gitanos	1				9 (13)
- Personas mayores	1	2	3	8	9 (14)
- Jóvenes	1	2	3	8	9 (15)
- Familiares o conocidos de los					
funcionarios	1	2	3	8	9(16)
- Mujeres	1	2	3	8	9(17)
- Personas con un alto nivel cul					
tural	1	2	3	8	9(18)

Digame, por favor, si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con las siguientes frases. (ENTREVISTADOR LEER)

MUY	BASTANTE	POCO	NADA
DE	DE	DE	DE
<u>ACUERDO</u>	<u>ACUERDO</u>	<u>ACUERDO</u>	<u>ACUERDO</u>

		ACCENDO	WCOFWDO.	ACOLINDO	MCCD.	<u> </u>
-	En las oficinas públ <u>i</u> cas pasa como en el -taller del coche: te					
	atienden bien si te -					
	haces amigo, y si no, no	1	2	3	4	(19)
-	Hoy en dia ya no es tan					
	importante conocer a a <u>l</u> guien dentro o tener un					
	enchufe para que atien- dan bien en la Adminis-					
	tración	1	2	3	4	(20)
-	Cuando se trata de reso <u>l</u>					
	ver trámites en la Admi- nistración, lo mejor es			•		
	encargárselo a un gestor					
	que conozca bien las tri quiñuelas administrati-					
	vas	. 1	2	3	4	(21)

P.17 Imaginese, por favor, que mañana tuviese Vd. que ir a una oficina de la Administración, por ejemplo, a resolver el carnet de identidad, a informarse sobre algún tema fiscal, etc. ¿Con qué probabilidad, mucha, bastante, poca o ninguna, cree Vd. que?. (ENTREVISTADOR LEER).

MUCHA BASTANTE POCA NINGUNA NS NC - Le informarian sin -9 (22) prisa y con claridad .. 1 Le harían ir de un -3 9 (23) sitio para otro 1 - Le tratarian amable-9 (24) 3 mente 1 - Tendría que esperar un buen rato para ser 9 (25) atendido1 - Encontraría funciona rios competentes y -9 (26) bien preparados 1 - Los impresos o form<u>u</u> larios serían claros y sencillos 3 4 8 9 (27) Tendrían facilidades para poner una recla mación si ello fuera 9 (28) 1 3 8 necesario Le pondrían dificulta des si quisiera acceder a los superiores o responsables de la 9 (29) 2 3 oficina 1 - Recibiría el mismo -

8

3

9 (30)

trato que la mayoría

de los ciudadanos 1

P.18 Normalmente, cuando tiene que acudir a resolver algún asunto o a hacer alguna gestión a una oficina de la Administración?. (ENTREVISTADOR MUESTRE TARJETA Nº. 3)

- Acude Vd. personalmente	1	
consejo o que le acompañe algún	_	
familiar o conocido	2	
- Le pide a un familiar o cono-		_
cido que haga la gestión	3	(31)
- Se lo encarga a un gestor	4	
- Nunca ha tenido que resolver		
ningún asunto o gestión en -	F	asar a
	5—▶	P.33
- N.C.	9	
***************************************	-	

P.19 ¿Vd., personalmente, ha acudido en alguna ocasión a una oficina de la Administración del Estado (Central o Periférica) para resolver algún trámite o gestión?. ¿Y a una oficina de su Comunidad Autónoma?.¿Y de su Ayuntamiento?.

		<u>COMUNIDAD</u>	
	ESTADO	AUTONOMA	<u>AYUNTAMIENTO</u>
	(32)	(33)	(34)
- Si	1	1	1
- No	2	2	2
- N.S	8	8	8
- N.C	9	9	9

(ENTREVISTADOR HACER ESTA PREGUNTA SEGUN RESPUESTA EN P.20 P.19).

Por su experiencia, ¿cuáles han sido las principales dificultades que ha encontrado Vd. al hacer una gestión o trámite en las oficinas de la Administración del Estado. ¿Y en as oficinas de su Comunidad Autónoma?. ¿Y en las oficinas de su

	s oficinas de su	Comunidad	i Auto	onoma'	?. ¿Y	en las	oficina	s de su
Ayı	untamiento?.				cour	17DID		
			STAD	`	COMUN		AYUNTAM	T ENTO
_ 1	La excesiva buro	_	SIADO	2	MUTUN	OPIA	MIUMIMI	ILINIO
	cia, papeleo, muc							
	requisitos		1	(35)	1	(30	5) 1	(37)
	La mala informaci		•	(33)	-	(3	-, -	(3.,
	falta de claridad							
	información que f							
	tan los funcionas		1	(38)	1	(39	1	(40)
	La falta de amabi		-	(55,	_	,	, -	(/
	respeto en el t							
	personal		1	(41)	1	(42	2) 1	(43)
	La existencia de		1	(44)	1	(45	i) 1	(46)
	Los malos horario		1	(47)	1	(48	3) 1	(49)
-	La falta de inter	rés de						
	los funcionarios		1	(50)	1	(51	1)	(52)
- :	La lentitud en la	a res <u>o</u>						
	lución final del	asun-						
	to		1	(53)	1	(54	1)	(55)
	La falta de conoc							
	to y preparación		_		_			.50
	funcionarios		1	(56)	1	(57	7) 1	(58)
	La falta de clari							
	complejidad de lo		,	(FO)		161		(61)
	presos administra		1	(59)	1	(60)) 1	(61)
	La ausencia de lo							
	cionarios de sus		,	1621	,	15.	3) 1	(64)
	tos de trabajo		1	(62)	1	(63) I	(04)
	La incomodidad de		1	(65)	1	(60	5) 1	(67)
	instalaciones Las dificultades		1	(03)	•	(0)	,, 1	(07)
	acceder a superio							
	responsables de							
	ficinas		1	(68)	1	(6	9) 1	(70)
	iicinas		•	(24)		(2		(22)
	Otra respuesta			(F -)		,-	•	
	(ESPECIFICAR)			(74)		(7	5)	(76)
	<u> </u>							
				(77)		(7)	3)	(79)
						_		
				(80)	т. 🗀	3 (1)	0)	(11)
					_ L			
					('		• •	
		• • • • • •		(12)		(1)	3)	(14)
				(15)		(1)	e v	(17)
		• • • • • •	~	(15)		7 (10		(17)
l .	Ninguna		7	(19)		, 8 (1:	7 9) - 8	(20)
	N.S		8	(18)		0 (I: 9	9	(20)
-	N.C	• • • • • •	7			,	,	

P.21 ¿Podría decirme cuánto tiempo hace que acudió personalmente por última vez a una oficina de la Administración Pública (Estado, Comunidad Autónoma o Ayuntamiento) a resolver algún asunto o a hacer alguna gestión?.	P.25 En lo que se refiere al trato personal que Vd. recibió, ¿los funcionarios le atendieron mejor, igual o peor de lo que Vd. esperaba?. (ENTREVISTADOR: ANOTE EN LA COLUMNA DE P.25 DEL CUADRO SIGUIENTE).
- Hace menos de 3 meses 1	- Mejor 1
- Entre 3 y 6 meses	- Igual 2 - Peor 3 (45)
- Entre 1 y 2 años 4	- N.S 8
- Entre 2 y 3 años 5 (21)	- N.C 9
- Entre 3 y 5 años	P.26 ¿Y piensa que los funcionarios que le atendieron en esa ocasión le trataron mejor, igual o peor de como Vd. cree que suelen tratar a la mayoría de la gente?. (ENTREVISTADOR: ANOTE
The state of the state of the state of the sending and	EN LA COLUMNA DE P.26 DEL CUADRO SIGUIENTE).
P.22 ¿Recuerda Vd. cuál fué el motivo por el que acudió a esa oficina de la Administración?. (ENTREVISTADOR INSISTIR EN LA ESPECIFICACION DEL MOTIVO, POR EJEMPLO, RENOVAR EL CARNET DE CONDUCIR, PEDIR INFORMACION SOBRE BECAS, SOLICITAR EL SUBSIDIO POR DESEMPLEO, RENOVAR EL CARNET DE IDENTIDAD, PEDIR UNA LICENCIA DE OBRAS, ETC.	- Mejor 1 - Igual 2 - Peor 3 (46) - N.S 8 - N.C 9
	P.27 Y, en su opinión, la decisión de la Administración con la que se resolvió el trámite o gestión de que estamos hablando fue
	injusta o le perjudicó en comparación con personas que se pudiesen encontrar en su misma situación?.
(22)(23)	- Si 1
(22)(23)	- No 2
	- No procede por el tipo de
	gestión (sólo solicitaba (47) información, etc) 3
***************************************	- N.S 8
N.S 98	- N.C 9
N.C	P.28 ¿En alguna ocasión se ha sentido Vd. víctima de un trato
P.23 ¿Sabría Vd. decir si la oficina a la que Vd. acudió era de la Administración del Estado, de su Comunidad Autónoma o de su Ayuntamiento?. - Administración del Estado	personal discriminatorio por parte de los funcionarios que le atendieron? es decir, ¿piensa Vd. que le trataron peor que a la mayoría de sus conciudadanos?.
- Comunidad Autónoma 2	- No, en ninguna ocasión 1—▶Pasar a P.29
- Ayuntamiento	- Si, ¿En cuântas ocasio- siones?(48)
- No sabe, no recuerda 8 - N.C 9	- N.C
P.24 Concretamente, con ocasión de esta gestión de la que venimos hablando, ¿tuvo Vd. algún problema o dificultad digna de mención?. Sí	P.28a La última vez que Vd. se ha sentido peor tratado personalmente que la mayoría de sus conciudadanos es también la última vez que Vd. acudió a una oficina de la Administración?. - Si
P.24a ¿Podría decirme cual?	- N.C 9
- Excesiva burocracia, papeleo,	D 20h Gartafadana an la última accaión an la
mucho requisitos 1 (26) - Mala información o falta de	P.28b Centrándonos en la última ocasión en la que Vd. considera que el trato personal que re
claridad en la información -	cibió fue discriminatorio, ¿podría decirme si
que facilitan los funciona- rios 1 (27)	la oficina a la que Vd. acudió era de la Admi- nistración del Estado, de su Comunidad Autónoma
- Falta de amabilidad o respe-	o de su Ayuntamiento?.
to en el trato personal 1 (28)	- Administración del Estado l
- Existencia de colas 1 (29) - Malos horarios 1 (30)	- Comunidad Autónoma 2
- Falta de interés de los fun-	- Ayuntamiento
cionarios	- No sabe, no está seguro, no recuerda8
nal del asunto $\dots 1$ (32)	- N.C 9
- Falta de conocimientos y pre- paración de los funcionarios. 1 (33)	P.28c ¿Y cuál fue el asunto o la gestión que Vd. quería o tenía que resolver? (ENTREVISTADOR
 Falta de claridad o compleji- dad de los impresos adminis- 	ANOTAR RESPUESTA LITERAL)
trativos 1 (34)	
- Ausencia de los funcionarios de sus puestos de trabajo 1 (35)	-
- Incomodidad de las instalacio	
nes 1 (36) - Dificultades para acceder a -	(51)
superiores o responsables de	(52)
las oficinas	
- Otra respuesta (ESPECIFICAR)	N.S98
	N.C 99
(40)	P.28d Y, aproximadamente, ¿cuanto tiempo hace que tuvo Vd. esta experiencia?.
(42)	
(43)	N.S 8
- Ninguna	N.C 9

P.28e Podría decirme, por favor, por qué razón piensa Vd. que le trataron de una forma discriminatoria?.	<u>P.30</u> Por su experiencia personal a la hora de hacer gestiones o trâmites en las Administraciones Públicas, ¿Vd. se considera a si mismo?. (ENTREVISTADOR: MUESTRE TARJETA 4).
	- Un ciudadano experto, que no encuentra dificultades al hacer gestiones o trámites en las oficinas administrativas
(58) (59) N.S	ner dificultades al hacer gestiones o trâmites en las oficinas administrativas
P.29 Con independencia del trato personal que haya podido recibir por parte de los funcionarios, ¿considera Vd. que en alguna ocasión una resolución o decisión de la Administración ha sido injusta o le ha perjudicado en comparación con personas que se pudieran encontrar en su misma situación?	P.31 Y en relación con el trato personal que Vd. espera o cree que debe de recibir por parte de los funcionarios que le atiendan, ¿se considera Vd. un ciudadano muy exigente, bastante, poco o muy poco exigente?. (ENTREVISTADOR LEER).
- No, en ninguna ocasión 1—▶Pasar a P.30 - Sí, ¿En cuántas ocasio- siones? (61) - N.C	- Muy exigente 1 - Bastante exigente 2 - Poco exigente 3 (75) - Muy poco exigente 4 - N.S 8 - N.C 9 P.32 ¿Ha presentado Vd. alguna vez una queja o una reclamación formal por haberse sentido víctima de un abuso o haber tenido
- Si	problemas en la tramitación de un asunto en una oficina de la Administración Pública? - Sí 1 - No 2 (76) - N.C 9
P.29b Centrándonos en la última ocasión en la que Vd. considera que una resolución o decisión de la Administración fue injusta o le perjudicó en comparación con personas que se pudieran encontrar en su misma situación, ¿podría decirme si la oficina que adoptó la decisión era de la Administración del Estado, de su Comunidad Autóno- ma o de su Ayuntamiento? - Administración del Estado 1 - Comunidad Autónoma 2 - Ayuntamiento 3 (63)	P.32a ¿No lo ha presentado porque no ha tenido motivos de queja, porque cree que no sirve para nada reclamar o porque no sabía cómo o dónde hacerlo? - No ha tenido motivos de queja 1 - Cree que no sirve para nada 2 - No sabía cómo o dónde hacerlo 3 - Otra respuesta (ESPECIFICAR) (77)
- No sabe, no está seguro, no recuerda	- N.S
TAR RESPUESTA LITERAL).	TARJETA 4 (9) P.33 ¿Y ha presentado Vd. alguna vez una queja o reclamación formal por haberse sentido víctima de un abuso o haber tenido problemas con algún?. (ENTREVISTADOR LEER).
(64)	SI NO N.S N.C - Banco o Caja de Ahorros
N.S	- Comercio
N.S	P.34 Hay personas que, con tal de no tener que hacer los trámites, dejan de ejercer algún derecho o no reclaman algo importante. ¿Ha dejado Vd. alguna vez de ejercer algún derecho o de reclamar algo importante con tal de evitar los trámites?
P.29e ¿Podría decirme, por favor, por qué razón piensa Vd. que la decisión de la Administración fue injusta con Vd. o le perjudicó? (67)	- Si 1 - No 2 (15) - N.C 9 P.35 ¿Podría decirme, por favor, si alguno de sus familiares próximos (padres, hermanos, hijos) trabaja/ba en la Administración Pública?. ¿Y algún amigo o conocido cercano?
(69)	Familiar Amigo (16) (17)
	- Si
N.S	

P.36 Recientemente, ha entrado en vigor una ley que reforma el régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo. ¿Tenía Vd. conocimiento o había Vd. oído hablar de esta ley? - Si	ENTREVISTADOR: Las preguntas 44, 45, 45a y 46 referirlas: - al trabajo actual (si 1 en P.43) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P.43) - al trabajo del cabeza de familia (si 3,5,6,7 u 8 en P.43) P.44 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio?. Es decir, en qué consiste/tía específicamente su trabajo?. (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Vd. (o el cabeza de familia) obtiene/nía mayores ingresos.
Izda. $\begin{array}{ c c c c c c c c c c c c c c c c c c c$	N.C 999
P.38 ¿Recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989? - PAR	P.45 ¿Vd. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como?. (MUESTRE TARJETA 7). - Asalariado fijo (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo
el <u>nombre</u> que tenían entonces esos estudios: (ej.: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).	P.46 ;A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Vd. (o el cabeza de familia) trabaja/ba? (EJEMPLOS: Fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).
(ENTREVISTADOR: MUESTRE TARJETA NIVEL DE ESTUDIOS. Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si \underline{no} ha completado la Primaria, anotar \underline{no} de años que asistió a la escuela).	(Anotar)(36)(37)
CURSO	
NOMBRE (de los estudios) NIVEL (Codificar según T.ESTUDIOS) (27)(28)	NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:
P.42 ¿Es Vd. la persona que aporta más ingresos al hogar? - Si 1 - No 2 (29) - N.C 9	DIRECCION: Calle: Número: Piso/Pta.
P.43 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Vd. actualmente?. (MUESTRE TARJETA 6). - Trabaja	NUMERO DE TELEFONO:
- Trabaja	MUNICIPIO: (38) (39) (40)

- ANDALUCIA	PROVINCIA:	(41)	(42)
- ANDALUCIA			
- ANDALUCIA			<u> </u>
- ARAGON	COMUNIDAD AUTONOMA:		
- ASTURIAS	IMIDIADOZII IIIIIII III		
- CANARIAS			
- CANTABRIA 06 - CASTILLA-LA MANCHA 07 - CASTILLA Y LEON 08 - CATALURA 09 (43)(44) - COMUNIDAD VALENCIANA 10 - EXTREMADURA 11 - GALICIA 12 - MADRID 13 - MURCIA 14 - NAVARRA 15 - PAIS VASCO 16 - RIOJA (LA) 17 IABITAT: - De 10.001 a 50.000 habitantes 1 - De 50.001 a 100.000 habitantes 2 - De 100.001 a 400.000 habitantes 3 - De 400.001 a 1.000.000 habitantes 4 - Madrid 5 - Barcelona 6 ENTREVISTADOR/A: INSPECTOR/A	DRUBERRED		
- CASTILLA-LA MANCHA	CHARLES TO THE TOTAL OF THE TOTAL OT THE TOTAL OF THE TOTAL OT THE TOTAL OF THE TOTAL OF THE TOTAL OF THE TOTAL OF THE TOTAL OT THE TOTAL OF THE TOTAL OT THE TOTAL OT THE TOTAL OT THE TOTAL OT THE TOT		
- CATALUNA			
- COMUNIDAD VALENCIANA 10 - EXTREMADURA 11 - GALICIA 12 - MADRID 13 - MURCIA 14 - NAVARRA 15 - PAIS VASCO 16 - RIOJA (LA) 17 MABITAT: - De 10.001 a 50.000 habitantes 1 - De 50.001 a 100.000 habitantes 2 - De 100.001 a 400.000 habitantes 3 - De 400.001 a 1.000.000 habitantes 4 - Madrid 5 - Barcelona 6 ENTREVISTADOR/A: INSPECTOR/A D.N.I. FIRMA: FIRMA:	CHOILDEN I DECK THINKS	(42) (4	4)
- EXTREMADURA 11 - GALICIA 12 - MADRID 13 - MURCIA 14 - NAVARRA 15 - PAIS VASCO 16 - RIOJA (LA) 17 IABITAT: - De 10.001 a 50.000 habitantes 1 - De 50.001 a 100.000 habitantes 2 - De 100.001 a 400.000 habitantes 3 (45) - De 400.001 a 1.000.000 habitantes 4 - Madrid 5 - Barcelona 6 ENTREVISTADOR/A: INSPECTOR/A D.N.I. FIRMA:		(43)(4	4)
- MADRID	COMMITTED VINDAMORIAN TOTAL TOTAL		
- MURCIA	On Diction 1		
- NAVARRA	IMPRIED		
- RIOJA (LA)	- NAVARRA 15		
De 10.001 a 50.000 habitantes 1 - De 50.001 a 100.000 habitantes 2 - De 100.001 a 400.000 habitantes 3 - De 400.001 a 1.000.000 habitantes 4 - Madrid	- PAIS VASCO		
- De 10.001 a 50.000 habitantes 1 - De 50.001 a 100.000 habitantes 2 - De 100.001 a 400.000 habitantes 3 (45) - De 400.001 a 1.000.000 habitantes 4 - Madrid	- RIOJA (LA)		
- Madrid 5 - Barcelona 6 ENTREVISTADOR/A: D.N.I. FIRMA: FECHA ENTREVISTA: UNSPECTOR/A D.N.I. FIRMA:	- De 50.001 a 100.000 habitantes - De 100.001 a 400.000 habitantes	. 2 . 3 (45)
O.N.I. FIRMA: SECHA ENTREVISTA: UNSPECTOR/A O.N.I. FIRMA:	- Madrid	. 5	
FIRMA: FECHA ENTREVISTA: INSPECTOR/A D.N.I. FIRMA:	ENTREVISTADOR/A:		
FIRMA: FECHA ENTREVISTA: INSPECTOR/A D.N.I. FIRMA:			
INSPECTOR/A O.N.I. FIRMA:	D.N.I.		
INSPECTOR/A D.N.I. FIRMA:	FIRMA:		
O.N.I.	FECHA ENTREVISTA:		
O.N.I.			
O.N.I.			
FIRMA:	INSPECTOR/A		
FIRMA:			
	D.N.I.		
FECHA INSPECCION:	FIRMA:		
	FECHA INSPECCION:		

le volvé a copiere porque METRA-6 no tense dis kette.



P.1

P.la

10

2

3

4

METRA-SEIS Departamento de Encuestas Castellana, 86 - Tlf. 562 41 45 - 28046 MADRID Mariano Cubi,4 - Tlf. 218 09 12 - 08006 BARCELONA IMAGEN SOCIAL DE LOS FUNCIONARIOS <u>ABRIL 1.993</u> - (2.500)

Nº ESTUDIO 6 2 4 Nº CUESTIONARIO 8 6 7 FICHA PARA EMPEZAR, ¿CREE VD. QUE DURANTE LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS HA CAMBIADO MUCHO, BASTANTE, POCO O NADA LA FORMA EN QUE LA ADMINISTRACION TRATA A LOS CIUDADANOS CUANDO ESTOS ACUDEN A ALGUNA DE LAS OFICINAS PUBLICAS PARA RESOLVER ALGUN TRAMITE O HACER ALGUNA GESTION? ENTREVISTADOR : Leer 11 MUCHO_ 1 P.1a< .BASTANTE 2 .POCO 3 . NADA 4 P.2 <-8 .No sabe 9 .No contesta_ ¿Y, EN SU OPINION, ESTE CAMBIO HA SIDO MUY POSITIVO, BASTANTE, POCO O NADA POSITIVO? ENTREVISTADOR : Leer 12 . MUY POSITIVO 1 2 BASTANTE POSITIVO___ 3 POCO POSITIVO___ NADA POSITIVO____ 4 5 Ni positivo ni negativo___ 8 N/S_ N/C____

BUENOS DIAS/TARDES. SOY ENTREVISTADOR DE METRA-SEIS. ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA SOBRE LA ADMINISTRACION PUBLICA, SOBRE COMO DESEMPEÑAN SU TRABAJO LOS FUNCIONARIOS Y COMO SE SIENTE VD. TRATADO CUANDO TIENE QUE RESOLVER ALGUN ASUNTO EN UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION. POR ESTE MOTIVO, SOLICITAMOS SU COLABORACION Y SE IA AGRADECEMOS ANTICIPADAMENTE.

EL SECRETO ESTA AMPARADO POR LAS LEYES Y LOS CUESTIONARIOS INDIVIDUALES SON DESTRUIDOS ENSEGUIDA. PODEMOS ASI GARANTIZARLE UN COMPLETO ANONIMATO.

ENTREVISTADOR:

El siguiente cuestionario no se aplica a personas que actualmente trabajen en la Administración del Estado (Central o Periférica), en alguna Administración Autonómica o en algún Ayuntamiento, sean funcionarios de carrera, interinos o contratados laborales, <u>ni tampoco</u> a los jubilados o parados cuyo último trabajo hubiera tenido lugar en alguna de las Administraciones mencionadas.

Antes de comenzar la entrevista. preguntar:

¿EN CUAL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA VD?.

ENTREVISTADOR : Leer

.TRABAJA EN LA ADMINISTRACION (ESTADO, AUTONOMICA, O AYUNTAMIENTO)

.JUBILADO Y SU ULTIMO TRABAJO FUE EN LA ADMINISTRACION (ESTADO, AUTONOMICA, O AYUNTAMIENTO)_

.PARADO Y SU ULTIMO TRABAJO FUE EN LA ADMINISTRACION (ESTADO, AUTONOMICA, O AYUNTAMIENTO)___

.CUALQUIER OTRA SITUACION_

ENTREVISTADOR:

Agradecer las molestias y sustituir <u>la entrevista en otra vivienda.</u>

ENTREVISTADOR:

Dar comienzo a la entrevista

P.2 MAS EN CONCRETO, DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS, ¿CUALES CREE VD. QUE SON LOS QUE MAS HAN MEJORADO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DURANTE LOS ULTIMOS AÑOS? ¿Y LOS QUE MENOS HAN MEJORADO?

ENTREVISTADOR: Muestre TARJETA Nº 1. Máximo 3 respuestas en cada caso.

		as hi Jora		MENOS HAN MEJORADO			
	1ª	2ª	3ª	14	2ª	3ª	
	13	14	15	16	17	18	
- LOS MEDIOS MATERIALES DE QUE DISPONE	1	1	1	1	1	1	
- LA SENCILLEZ DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		2	2	2	2	2	
- LA INFORMACION QUE SE FACILITA A LOS CIUDADANOS				3	3	3	
- LA RAPIDEZ CON QUE SE ATIENDE A LOS CIUDADANOS	4	4	4	4	4	4	
- LA INCORPORACION DE NUEVAS TECNOLOGIAS	5	5	5	5	5	5	
- LAS ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS HACIA LOS CIUDADANOS	6	6	6	6	6	6	
- LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL PUBLICO	7	7	7	7	7	7	
- LA COMPETENCIA PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS	8	8	8	8	8	8	
		19			20		
. Ninguno		7			7		
. N/S		8			8	ļ	
. N/C		9			9		

A CONTINUACION NOS GUSTARIA CONOCER SU OPINION GENERAL SOBRE EL COLECTIVO DE LOS FUNCIONARIOS O EMPLEADOS PUBLICOS, ES DECIR, DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACION. PARA ELLO VAMOS A HACERLE ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE COMO PERCIBE Y CUAL ES LA IMAGEN QUE VD. TIENE DE LOS FUNCIONARIOS, DE LA FORMA EN QUE DESEMPEÑAN SU TRABAJO Y DE COMO ATIENDEN A LOS CIUDADANOS.

P.3 EN SU OPINION, ¿DIRIA QUE EN GENERAL LOS FUNCIONARIOS SON MUY, BASTANTE, REGULAR, POCO O MUY POCO.....?

ENTREVISTADOR: Leer.

					· .	
<u> </u>	MUY	BASTANTE	REGULAR	P000	MUY POCO	∞ 1
. EFICACES	1	2	3	4	5	21
. AUTORITARIOS CON EL CIUDADANO	1	2	3	4	5	22
. LENTOS EN SU TRABAJO	1	2	3	4	5	23
. DESEOSOS DE SERVIR AL CIUDADANO	1	2	3	4	5	24
. RESPONSABLES	1	2	3	4	. 5	25
. FLEXIBLES ANTE LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO	1	2	3	4	5	26
. BUENOS PROFESIONALES	1	2	3	4	5	27
. ESTRICTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ADMINISTRATIVAS	1	2	3	4	5	28

j. 2

P.4 HABLANDO EN GENERAL, EN COMPARACION CON LOS TRABAJADORES DE LAS GRANDES EMPRESAS PRIVADAS (BANCOS, COMPAÑIAS ELECTRICAS, ETC.), ¿DIRIA QUE LOS FUNCIONARIOS SON MAS, IGUAL O MENOS.....?

ENTREVISTADOR: Leer.

•	MAS	IGUAL	MENOS	N/S	N/C	ωl
. PRODUCTIVOS	1	2	3	8	9	29
. CUMPLIDORES DE SUS OBLIGACIONES	1	2	3	8	9	30
. IMPARCIALES, TRATAN A TODO EL MUNDO IGUAL	1	2	3	8	9	31
. COMPETENTES	1	2	3	8	9	32
. AMABLES	1	2	3	8	9	33

P.5 ¿Y DIRIA VD. QUE, EN COMPARACION CON LOS TRABAJADORES DE LAS GRANDES EMPRESAS PRIVADAS, LOS FUNCIONARIOS ESTAN MAS, IGUAL O MENOS.....?

ENTREVISTADOR: Leer.

	MAS	IGUAL	MENOS	n/s	N/C	ωl
. PREOCUPADOS POR PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD	ı	2	3	8	9	34
. MOTIVADOS PARA HACER BIEN SU TRABAJO	1	2 .	3	8	9	35
. PREPARADOS PARA HACER SU TRABAJO	1	2	3	8	9	36
. SATISFECHOS CON SU TRABAJO	1	2	3	9	8	37

P.6 Y HABLANDO SIEMPRE EN GENERAL, ¿CREE VD. QUE EN COMPARACION CON LOS TRABAJADORES DE LAS GRANDES EMPRESAS PRIVADAS LOS FUNCIONARIOS TIENEN MAS, IGUAL O MENOS.....?

ENTREVISTADOR: Leer.

1					1	
	MAS	IGUAL	MENOS	N/S	N/C	യി
. RECONOCIMIENTO PROFESIONAL	1	2	3	8	9	38
. ESTIMA O PRESTIGIO SOCIAL	1	2	3	8	9	39
. SUPERVISION SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SU TRABAJO	1	2	3	8	9	40
. AUTONOMIA Y CAPACIDAD DE DECISION	1	2	3	8	9	41
. RETRIBUCIONES	1	2	3	8	9	42

Р.	7 DE LAS SIGUIENTES RAY CUALES CREE VD. QUE				P.8a ¿Y, PRINCIPALMENTE, POR QUE OPIN	A VD.
	PRINCIPALMENTE MOTIVA		A GEN		ENTREVISTADOR : Máximo 3 respues	tas
	ADMINISTRACION PUBLICA?				1ª 2ª	34
	ENTREVISTADOR : Muestr	e TARJI	ETA Nº	2	50/51 52/5	
	Máximo 3 respuestas				Por la seguridad en el empleo 01 01	01
		1ª	2ª	3ª	Por la comodidad de las condiciones de trabajo 02 02	02
		43/44	45/46	47/48	Por el prestigio so- cial 03 03	03
-	LA VOCACION DE SERVICIO PUBLICO	01	01	on.	. Por el interés del trabajo 04 04	04
_	LA SEGURIDAD EN EL	02	02	02	. Por la retribución 05 05 . Por vocación de servi-	05
_	EL PRESTIGIO	8	03	83	cio público 06 06 . Por las posibilidades	06
-	NO ENCONTRAR TRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO	04	04	04	de movilidad dentro de	07
_	EL INTERES DEL TRABAJO				. Por las posibilidades	
_	EN LA ADMINISTRACION LAS POSIBLIDADES DE	05	05	05	de promoción 08 08 Por la objetividad del	08
	MOVILIDAD DENTRO DE LA ADMINISTRACION	06.	06	06	sistema de ingreso 09 09 Otra respuesta	09
-	LA RETRIBUCION	07	07	07	(Especificar):	
-	LAS POSIBILIDADES DE PROMOCION	08	08	08		
-	LA TRADICION FAMILIAR	09	09	09		
-	LA COMODIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	10	10	10	. N/S 98 98 . N/C 99 99	98 99
-	LA OBJETIVIDAD DEL SISTEMA DE INGRESO (NO				ENTREVISTADOR : Pase a P.9	<u> </u>
	DISCRIMINACION, IGUAL- DAD DE OPORTUNIDADES)	11	11	11	P.8b ¿Y, PRINCIPALMENTE, POR QUE OPIN ASI?	A VD.
-	OTRA. (Especificar):				ENTREVISTADOR : Máximo 3 respues	tas
					1ª 2ª	3a
	**************************************				56/57 58/5	
					. Porque tiene mayor capacidad de autonomía y	
					decisión 01 01 . Por la retribución 02 02	01 02
	N/S	98	98	98	. Por los incentivos de	".
	N/C	99	99	99	promoción que existen en la empresa privada03 03	œ
					. Por prestigio social 04 04	04
					Porque en la Adminis- tración no podría reali-	1
P.8	POR OTRO DE SIMILARES	CARAC	TE-		zarse profesionalmente 05 05	05
	RISTICAS EN LA ADMIN PUBLICA?	ISTRAC	ION	<u> </u>	. Porque perdería motiva- ción por su trabajo 06 06	06
				49	. Porque se encuentra satisfecho con su situa-	
	P.8a < (Si			1	ción 07 07 . Porque no tiene vocación	07
	P.8b < (No	······		2	de servicio público 08 08 Otra respuesta	08
	Está en duda,	denend	ما	3	(Especificar):	
		_		4		
	P. 9 < N/9		⊷ر.	8		1
	P.9 < No procede: no N/S			9		
					. N/S 98 98 . N/C 99 99	98

P.11 PENSANDO EN LOS DISTINTOS TIPOS DE FUNCIONARIOS QUE A CONTINUACION LE MENCIONO, QUISIERA QUE ME DIJERA SI CREE QUE EN ELLOS PREDOMINA MAS BIEN UNA ACTITUD DE SERVICIO, CONSIDERANDO A LOS CIUDADANOS COMO CLIENTES, O MAS BIEN UNA ACTITUD PREPOTENTE, CONSIDERANDO A LOS CIUDADANOS COMO ADMINISTRADOS.

ENTREVISTADOR: Leer.

	ACTITUD DE SERVICIO	ACTITUD PREPOTENTE	Ni lo uno Ni lo otro	n/s	N/C	യി
. FUNCIONARIOS JOVENES	1	2	3	8	9	64
. FUNCIONARIOS DIRECTIVOS	1	2	3	8	9	65
. FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN AL PUBLICO	1	2	3	8	9	हह
. FUNCIONARIOS QUE NO ATIENDEN DIRECTAMENTE AL PUBLICO	1	2	3	8	9	<u>67</u>
. FUNCIONARIOS DE MAS EDAD	1	2	3	8	9	68
. CONSERJES, BEDELES, ORDENANZAS, ETC.	1	2	3	8	9	69

P.12 ¿DIRIA VD. QUE NORMALMENTE EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACION LOS FUNCIONARIOS TRATAN A TODOS LOS CIUDADANOS DE LA MISMA MANERA O SUELEN ESTABLECER DISTINCIONES EN FUNCION DEL NIVEL SOCIAL O CULTURAL DE LOS CIUDADANOS?

ENTREVISTADOR: Anote en la columna de P.12 del cuadro siguiente

P.13 ¿Y PIENSA VD. QUE EN LAS OFICINAS DE GRANDES EMPRESAS PRIVADAS (BANCOS, COMPAÑIAS ELECTRICAS, ETC.) LOS EMPLEADOS TRATAN A TODOS LOS CLIENTES DE LA MISMA MANERA O SUELEN ESTABLECER DISTINCIONES EN FUNCION DE LAS CONDICIONES SOCIALES O CULTURALES DE LOS CLIENTES?

ENTREVISTADOR: Anote en la columna de P.13 del cuadro siguiente

•	Tratan a todos los ciudadanos/ clientes de la misma manera
•	Suelen establecer distinciones en función de condiciones sociales o culturales
	N/S
	N/C

P.12	P.13
OFICINAS ADMON.	EMPRESAS PRIVADAS
70	71
1	1
2	2
8	8
9	9

P.14 MAS EN CONCRETO, ¿CREE VD. QUE EL TRATO QUE RECIBEN EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACION (Entrevistador: Citar el grupo que corresponda) ES MEJOR, IGUAL O PEOR QUE EL TRATO QUE RECIBEN LOS DEMAS CIUDADANOS? ¿Y........

ENTREVISTADOR: Leer.

	MEJOR	IGUAL	PEOR	N/S	N/C	ωl
. PERSONAS ANALFABETAS O CON MENOR NIVEL CULTURAL	1	2	3	8	9	72
. GENTE DE CLASE BAJA	1	2	3	8	9	73
. GENTE DE CLASE ALTA	1	2	3	8	9	74
. GITANOS	1	2	3	8	9	75
. PERSONAS MAYORES	1	2	3	8	9	76
. JOVENES	1	2	3	8	9	11
. FAMILIARES O CONOCIDOS DE LOS FUNCIONARIOS	1	2	3	8	9	78
. MUJERES	1	2	3	8	9	79
. PERSONAS CON UN ALTO NIVEL CULTURAL	1	2	3	8	9	80

ENTREVISTADOR: Leer.

				, ,		
	MEJOR	IGUAL	PEOR	n/s	N/C	9 2
. PERSONAS ANALFABETAS O CON MENOR NIVEL CULTURAL	1	2	. 3	8	9	10
. GENTE DE CLASE BAJA	1	2	3	8	9	11
. GENTE DE CLASE ALTA	1	2	3	8	9	12
. GITANOS	1	2	3	8	9	13
. PERSONAS MAYORES	1	2	3	8	9	14
. JOVENES	1	2	3	8	9	15
. FAMILIARES O CONOCIDOS DE LOS FUNCIONARIOS	1	2	3	8	9	16
. MUJERES	1	2	3	8	9	17
. PERSONAS CON UN ALTO NIVEL CULTURAL	1	2	3	8	9	18

P.16 DIGAME, POR FAVOR, SI ESTA MUY DE ACUERDO, BASTANTE DE ACUERDO, POCO O NADA DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES FRASES.

ENTREVISTADOR: Leer.

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO	col
. EN LAS OFICINAS PUBLICAS PASA COMO EN EL TALLER DEL COCHE: TE ATIENDEN BIEN SI TE HACES AMIGO, Y SI NO, NO	1	2	3	4	19
. HOY EN DIA YA NO ES TAN IMPORTANTE CONOCER A ALGUIEN DENTRO O TENER UN ENCHUFE PARA QUE TE ATIENDAN BIEN EN LA ADMINISTRACION	1	2	3	4	20
. CUANDO SE TRATA DE RESOLVER TRAMITES EN LA ADMINISTRACION, LO MEJOR ES ENCARGARSELO A UN GESTOR QUE CONOZCA BIEN LAS TRIQUINUELAS ADMINISTRATIVAS	1	2	3	4	21

P.17 IMAGINESE, POR FAVOR, QUE MAÑANA TUVIESE VD. QUE IR A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION, POR EJEMPLO, A RENOVAR EL CARNET DE IDENTIDAD, A INFORMARSE SOBRE ALGUN TEMA FISCAL, ETC. ¿CON QUE PROBABILIDAD, MUCHA, BASTANTE, POCA O NINGUNA, CREE VD. QUE ...?

ENTREVISTADOR: Leer.

	MUCHA	BASTANTE	POCA	NINGUNA	n/s	N/C	യി
. LE INFORMARIAN SIN PRISA Y CON CLARIDAD	1	2	3	4	8	9	22
. LE HARIAN IR DE UN SITIO PARA OTRO	1	2	3	4	8 -	9	23
. LE TRATARIAN AMABLEMENTE	1	2	3	4	8	9	24
. TENDRIA QUE ESPERAR UN BUEN RATO PARA SER ATENDIDO	1	2	3	4	8	9	25
. ENCONTRARIA FUNCIONARIOS COMPETENTES Y BIEN PREPARADOS	1	2	3	4	8	9	26
. LOS IMPRESOS O FORMULARIOS SERIAN CLAROS Y SENCILLOS	1	2	3	4	8	9	27
. TENDRIA FACILIDADES PARA PONER UNA RECLAMACION SI ELLO FUERA NECESARIO	1	2	3	4	8	9	28
. LE PONDRIAN DIFICULTADES SI QUISIERA ACCEDER A LOS SUPERIORES O RESPONSA- BLES DE LA OFICINA	1	2	3	4	8	9	29
. RECIBIRIA EL MISMO TRATO QUE LA MAYORIA DE LOS CIUDADANOS	1	2	3	4	8	9	30

P.18 NORMALMENTE, CUANDO TIENE QUE ACUDIR A RESOLVER ALGUN ASUNTO O A HACER ALGUNA GESTION A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION......?

ENTREVISTADOR: Muestre TARJETA Nº 3

	31
- ACUDE VD. PERSONALMENTE	1 1
- ACUDE VD. PERSONALMENTE, PERO PIDE CONSEJO O QUE LE ACOMPAÑE	1 1
P-19 < ALGUN FAMILIAR O CONOCIDO	2
- LE PIDE A UN FAMILIAR O CONOCIDO QUE HAGA LA GESTION	3
- SE LO ENCARGA A UN GESTOR	4
- NUNCA HA TENIDO QUE RESOLVER NINGUN ASUNTO O GESTION EN UNA	
P.33 < OFICINA DE LA ADMINISTRACION	5
No contests	
P.19 < No contesta	<u> </u>

P.19 ¿VD., PERSONALMENTE, HA ACUDIDO EN ALGUNA OCASION A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO (CENTRAL O PERIFERICA) PARA RESOLVER ALGUN TRAMITE O GESTION?
¿Y A UNA OFICINA DE SU COMUNIDAD AUTONOMA? ¿Y DE SU AYUNTAMIENTO?

	ESTADO	COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTO
	32	33	34
Sí	1	1	. 1
No.	2	2	2
N/S	8	8	8
N/C	9	9	9

P.20 ENTREVISTADOR: Hacer esta pregunta según respuesta en P.19

POR SU EXPERIENCIA, ¿CUALES HAN SIDO LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE HA ENCONTRADO VD. AL HACER UNA GESTION O TRAMITE EN LAS OFICINAS DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO? ¿Y EN LAS OFICINAS DE SU AYUNTAMIENTO?

		ES	rado	AUTONO		AYUNTA	MIENTO
	La excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos	1	35	1	36	1	37
	La mala información o falta de claridad en la información que facilitan los funcionarios	1	38	1	39	1	40
•	La falta de amabilidad o respeto en el trato personal	1	41	1	42	1	43
	La existencia de colas	1	44	1	<u>45</u>	1	46
•	Los malos horarios	1	47	1	48	1	49
	La falta de interés de los funcionarios	1	50	1	<u>51</u>	1	<u>52</u>
	La lentitud en la resolución final del asunto	1	53	1	<u>54</u>	1	<u>55</u>
•	La falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1	56	1	57	1	<u>58</u>
•	La falta de claridad o complejidad de los impresos administrativos	1	59	1	60	1	61
•.	La ausencia de los funcionarios de sus puestos de trabajo	1	62	1	<u>63</u>	1	64
•	La incomodidad de las instalaciones	1	<u>65</u>	1	<u>66</u>	1	<u>67</u>
•	Las dificultades para acceder a superiores o responsables de las oficinas	1	68	1	69	1	70
•	La falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1	71	1	72	1	73
•	Otra respuesta (<u>Especificar</u>):		74 .		<u>75</u>		<u>76</u>
			77		<u>78</u>		79
			80	(9) (3)	10	Ì	11
			12		13		14
			<u>15</u>		16		17
		1	L <u>8</u>	19			0
•	Ninguna		7	7 8		1	7
	N/SN/C		8 9	9			8 9
						<u> </u>	

P.21	¿PODRIA DECIRME CUANTO TIEMPO HACE QUE ACUDIO PERSONALMENTE POR ULTIMA VEZ A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ESTADO, COMUNIDAD AUTONOMA O AYUNTAMIENTO) A RESOLVER ALGUN ASUNTO O A HACER ALGUNA GESTION?	21	P.24	CONCRETAMENTE, CON OCASION DE ESTA GESTION DE LA QUE VENIMOS HABLANDO, ¿TUVO VD. ALGUN PROBLEMA O DIFICULTAD DIGNA DE MENCION? P.24a < Si		!5
	. Hace menos de 3 meses . Entre 3 y 6 meses . Entre 6 meses y 1 año . Entre 1 y 2 años	1 2 3 4		P.25 < No		2
	Entre 2 y 3 años Entre 3 y 5 años	5	P.24a	¿PODRIA DECIRME CUAL?		
	. Hace más de 5 años . No recuerda . N/C	7 8 9		Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos	1	26
P.22	¿RECUERDA VD. CUAL FUE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDIO A ESA OFICINA		4	Mala información o falta de claridad en la información que facilitan los funcionarios	1	27
	DE LA ADMINISTRACION? ENTREVISTADOR:			Falta de amabilidad o respeto en el trato personal	1	28
	Insistir en la especificación del motivo, por ejemplo,			Existencia de colas		29
	renovar el carnet de conducir, pedir información			Malos horarios	1	30
	sobre becas, solicitar el subsidio por desempleo,			Falta de interés de los funcionarios	1	31
	renovar el carnet de identidad, pedir una licencia de obras, etc.			Lentitud en la resolución final del asunto	1	32
		22/23	,	Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1	33
			<i>F</i>	Falta de claridad o complejidad de los impresos administrativos	1	34
			•	Ausencia de los funcionarios de sus puestos de trabajo	1	35
			•	Incomodidad de las instala- ciones	1	36
			٠	Dificultades para acceder a superiores o responsables de las oficinas	1	37
	N/S	98	•	Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1	38
	N/C	99		Otra respuesta (Especificar):		
P.23	¿SABRIA VD. DECIR SI LA OFICINA					39
	A LA QUE VD. ACUDIO ERA DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, DE SU					40
	COMUNIDAD AUTONOMA O DE SU AYUNTAMIENTO?					41
		24				42
	. Administración del Estado Comunidad Autónoma	1 2			<u> </u>	43
	. Ayuntamiento	3		Ninguna	•	7
	. No sabe, No recuerda N/C	8 9	•	N/S	8	3
	-		•	N/C	9	,

						10
P.25	EN LO QUE SE REFIERE AL T PERSONAL QUE VD. RECIBIO, FUNCIONARIOS LE ATENDI MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO VD. ESPERABA? ENTREVISTADOR: Anote en la columna de E del cuadro siquiente.	¿LOS IERON QUE			¿LA ULTIMA VEZ QUE VD. SE HA SENTIDO PEOR TRATADO PERSONAL- MENTE QUE LA MAYORIA DE SUS CONCIUDADANOS ES TAMBIEN LA ULTIMA VEZ QUE VD. ACUDIO A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION? P.28e < Si	49 1
	QUE LE ATENDIERON EN ESA OCI LE TRATARON MEJOR, IGUAL O DE COMO VD. CREE QUE SU TRATAR A LA MAYORIA DE LA GE ENTREVISTADOR: Anote en la columna de E del cuadro siguiente.	ASION PEOR JELEN ENTE?			CENTRANDONOS EN LA ULTIMA OCASION EN LA QUE VD. CONSIDERA QUE EL TRATO PERSONAL QUE RECIBIO FUE DISCRIMINATORIO, ¿PODRIA DECIRME SI LA OFICINA A LA QUE VD. ACUDIO ERA DE LA	9
	. Mejor	P.25 45 1 2	P.26 46 1 2		ADMINISTRACION DEL ESTADO, DE SU COMUNIDAD AUTONOMA O DE SU AYUNTAMIENTO?	50
	. Igual	3	3		. Administración del Estado Comunidad Autónoma	1 2
	. N/S	9	8 9		. Ayuntamiento . No sabe, no está seguro, no	3
P.27	Y, EN SU OPINION, LA DECISIO	ON DE			recuerda	8
	LA ADMINISTRACION CON LI RESOLVIO EL TRAMITE O GESTIC QUE ESTAMOS HABLANDO FUE IN O LE PERJUDICO EN COMPARA CON PERSONAS QUE SE PUDI ENCONTRAR EN SU MISMA SITUAC	A SE ON DE JUSTA ACION LESEN		P.28c	Y CUAL FUE EL ASUNTO O LA GESTION QUE VD. QUERIA O TENIA QUE RESOLVER?	9
	. Si	CION:	47		ENTREVISTADOR : Anotar respuesta literal	
	. No		2			51/52
	. No procede por el tip gestión (sólo solici	taba				
	información, etc) N/S		3 8]
	. N/C		9			
P.28	¿EN ALGUNA OCASION SE HA SEN VD. VICTIMA DE UN TRATO PERS DISCRIMINATORIO POR PARTE DE FUNCIONARIOS QUE LE ATENDIES ES DECIR, ¿PIENSA VD. QUE	SONAL LOS RON? E LE				
	TRATARON PEOR QUE A LA MAYO DE SUS CONCIUDADANOS?	ORIA	48		N/S	98 99
	P.29 <- No, en ninguna ocas	ión	1		N/C	39
	EN CUANTAS OCASION	NES?		P.28d	Y, APROXIMADAMENTE, ¿CUANTO TIEMPO HACE QUE TUVO VD. ESTA EXPERIENCIA?	53
	P.29< N/C		9		N/SN/C	8 9

					11
	¿PODRIA DECIRME, POR FAVOR, POR QUE RAZON PIENSA VD. QUE LE TRATARON DE UNA FORMA DISCRIMINATORIA? 4 55 56 57 58 59 .N/S .N/C CON INDEPENDENCIA DEL TRATO PERSONAL QUE HAYA PODIDO RECIBIR POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS, ¿CONSIDERA VD. QUE EN ALGUNA OCASION UNA RESOLUCION O DECISION DE LA ADMINISTRACION HA SIDO INJUSTA O LE HA PERJUDICADO EN COMPARACION CON PERSONAS QUE SE PUDIERAN ENCONTRAR EN SU MISMA SITUACION?	60 8 9		CENTRANDONOS EN LA ULTIMA OCASION EN LA QUE VD. CONSIDERA QUE UNA RESOLUCION O DECISION DE LA ADMINISTRACION FUE INJUSTA O LE PERJUDICO EN COMPARACION CON PERSONAS QUE SE PUDIERAN ENCONTRAR EN SU MISMA SITUACION, ¿PODRIA DECIRME SI LA OFICINA QUE ADOPTO LA DECISION ERA DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, DE SU COMUNIDAD AUTONOMA O DE SU AYUNTAMIENTO? Administración del Estado Comunidad Autónoma Ayuntamiento No sabe, no está seguro, no recuerda N/C ¿Y DE QUE ASUNTO SE TRATABA? ENTREVISTADOR: Anotar respuesta literal	63 1 2 3 8 9
	P.30 <- No, en ninguna ocasión	1			
	Si -		:		
	P.29a<-	,			
				N/SN/C	98
	P.30<(N/C	9			
P.29a	¿LA ULTIMA VEZ QUE VD. SE HA SENTIDO PERJUDICADO POR UNA RESOLUCION O DECISION DE LA ADMINISTRACION ES TAMBIEN LA ULTIMA VEZ QUE VD. ACUDIO A UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION?		P.29d	Y, APROXIMADAMENTE, ¿CUANTO TIEMPO HACE QUE TUVO VD. ESTA EXPERIENCIA?	<u>66</u>
		<u>62</u>			
	P.29e < Si	1		N/S	8
	No	2		N/C	9
	P.29e < Si	9			
					; I

	T			
P.29e ¿PODRIA DECIRME, POR FAVOR, POR QUE RAZON PIENSA VD. QUE LA DECISION DE LA ADMINISTRACION FUE INJUSTA CON VD. O LE PERJUDICO?		P.31	Y EN RELACION CON EL TRATO PERSONAL QUE VD. ESPERA O CREE QUE DEBE DE RECIBIR POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE LE ATIENDAN, ¿SE CONSIDERA VD. UN CIUDADANO MUY EXIGENTE, BASTANTE, POCO O MUY POCO EXIGENTE? ENTREVISTADOR : Leer	75
			MUY EXIGENTE	1
				2
			. BASTANTE EXIGENTE	3
			. POCO EXIGENTE	3
			. MUY POCO EXIGENTE	4
			. N/S	8
			. n/c	9
67 68 69 70 71 72		D 22	ZHA PRESENTADO VD. ALGUNA VEZ	
		P.32	UNA QUEJA O UNA RECLAMACION	
	73		FORMAL POR HABERSE SENTIDO	
.n/s	8		VICTIMA DE UN ABUSO O HABER TENIDO PROBLEMAS EN LA	
.N/C	9	1000	TRAMITACION DE UN ASUNTO EN UNA	
			OFICINA DE LA ADMINISTRACION	
			PUBLICA?	76
P.30 POR SU EXPERIENCIA PERSONAL A LA				
HORA DE HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS ADMINISTRACIONES			P.33 < { Si	1
PUBLICAS, ¿VD. SE CONSIDERA A SI			P.33 < \(\) \(·2
MISMO?				_
ENTREVISTADOR:			P.33 < N/C	9
Muestre TARJETA Nº 4		7		
	74	/		
		P.32a	¿NO LO HA PRESENTADO PORQUE NO HA TENIDO MOTIVOS DE QUEJA,	
- UN CIUDADANO EXPERTO, QUE NO			PORQUE CREE QUE NO SIRVE PARA	
ENCUENTRA DIFICULTADES AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS			NADA RECLAMAR O PORQUE NO SABIA	
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	1		COMO O DONDE HACERLO?	
				77
- UN CIUDADANO EXPERTO, PERO QUE A		_	No ha tenido motivos de queja	1
PESAR DE ELLO SUELE TENER DIFICULTADES AL HACER GESTIONES			Cree que no sirve para nada	2
O TRAMITES EN LAS OFICINAS			No sabía cómo o dónde hacerlo	3
ADMINISTRATIVAS	2		Otra respuesta (Especificar):	
·		•	outa respaced (magazzazza).	
- UN CIUDADANO POCO EXPERTO, PERO				
QUE NO SUELE TENER DIFICULTADES AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN				
LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS	3			
- UN CIUDADANO POCO EXPERTO, QUE				
CASI SIEMPRE TIENE DIFICULTADES				ŀ
AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS	4		Ì	
—— — — I SALINA I MARILLATINA				l
. n/s	8	_	ท/ร	8
. N/C	9		N/C	9
	Ī	•		

									13
P.33 ¿Y HA PRESENTAI UNA QUEJA O RE	CLAM	ACION	FOR	MAL		DATOS DE CONT	ROL Y CLASI	FICACIO	N
POR HABERSE SE UN ABUSO O PROBLEMAS CON A	HAI	BER				ALGUNO DE SI	RME, POR FAV US FAMILIARE S, HERMANOS,	S PRO-	
ENTREVISTADOR	: Lee	r	j 			TRABAJA/BA EI PUBLICA?	S, HERMANOS, N LA ADMINIST AMIGO O COI	RACION	
	SI	NO	N/S	N/C	(9) 4	CERCANO?			
. BANCO O CAJA DE AHORROS	1	2	8	9	10			FAMI LIAR 16	AMIGO
. COMERCIO	1	2	8	9	11	Çî			1
. HOTEL, RESTAURANTE	1	2	8	9	12	. No		2	2
. SERVICIO PUBLICO (SANIDAD, TRANS- PORTE, EDUCACION, ETC)	1	2	8	9	13	. N/C		9	9
. SERVICIO PRIVADO (SANIDAD, TRANS- PORTE, ELECTRICI- DAD, ETC.)	1	2	8	9	14	REGIMEN JU ADMINISTRACIO PROCEDIMIEN	EY QUE REFOR URIDICO DE ONES PUBLICA: TO ADMINISTR	MA EL LAS S Y EL ATIVO.	·
		,					ONOCIMIENTO O LAR DE ESTA LE		18
P.34 HAY PERSONAS QU TENER QUE HACI DEJAN DE EJERCE NO RECLAMAN ALG	ER LO R ALO O IME	OS TR FUN DI PORTAI	AMITI ERECH NTE.	ES, O O ¿HA		. No			1 2
DEJADO VD. ALGU ALGUN DERECHO C IMPORTANTE CON TRAMITES?	DE F	RECLAI	AR A	LGO		. N/C			9
. si					15 1 2	UTILIZAN NORM SIONES IZQUIE EN ESTA TARJE	BLA DE POLIT: MALMENTE LAS ERDA Y DERECHA ETA HAY UNA SE VAN DE IZQUI	EXPRE - RIE DE	
. N/C					9		N QUE CASIL		
						ENTREVISTADO			
ENTREVISTADOR Pase a los Da Clasificación	tos c	de Co	ntrol	У		Pedir al indique la colocaría	entrevistad casilla en y redondea respondiente	la se	
		·				IZOUTERDA	·	ERECHA	
						01 02 03 04 05	06 07 08	09 10	19/20
						N/S			98
•						N/C			99
								 : :	
					i				i

		T		.,	, 43
P.38	¿RECUERDA VD. A QUE PARTIDO VOTO EN LAS ELECCIONES GENERALES DE OCTUBRE DE 1.989?	21/22	ALTO CURS	ALES SON LOS ESTUDIOS DE MAS O NIVEL OFICIAL QUE VD. HA SADO (CON INDEPENDENCIA DE LOS HAYA TERMINADO O NO)?	
	. C.D.S	01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14	POSI QUE LOS NOME ESTU DE INDU DE E FP1, ENT Mu ES Si an ha	FAVOR, ESPECIFIQUE LO MAS IBLE, DICIENDOME EL CURSO EN ESTABA CUANDO LOS TERMINO (O INTERRUMPIO), Y TAMBIEN EL BRE QUE TENIAN ENTONCES ESOS UDIOS (EJEMPLO: 3 AÑOS DE UDIOS PRIMARIOS, PRIMARIA, 5º BACHILLERATO, MAESTRIA USTRIAL, PREUNIVERSITARIO, 4º EGB, LICENCIATURA, DOCTORADO, ETC.) TREVISTADOR: Lestre TARJETA NIVEL DE STUDIOS LA L	
	. Otro de izquierdas . En blanco . No tenía edad para votar . No votó	15 95 96 97	_ dr	ne asistió a la escuela.	
P.39	. N/R N/C	98 99 23	. NOME	BRE DE LOS ESTUDIOS :	
	. Hombre	1 2) _		
P.40	¿CUANTOS AÑOS CUMPLIO VD. EN SU ULTIMO CUMPLEAÑOS?	24/25			
	. N/C	99			27/28
P.41	¿HA IDO VD. A LA ESCUELA O CURSADO ALGUN TIPO DE ESTUDIOS? ENTREVISTADOR: En caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir	26		VEL.	
	P.42< No, es analfabeto No,pero sabe leer y escribir	1 2	MAS . S	VD. LA PERSONA QUE APORTA INGRESOS AL HOGAR?	29
	P.41a<- Sí, ha ido a la escuela N/C	3 9		n/C	9

			5
P.43 ¿EN CUAL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA VD. ACTUALMENTE? ENTREVISTADOR: Mostrar TARJETA Nº 6 Referirse al trabajo actual en P.44/P.45/P.46 Referirse al último trabajo en P.44/P.45/P.46 JUBILADO O PENSIONISTA (ANTERIORMENTE TRABAJANDO)	30 1	P.45 ¿VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) TRABAJA (O TRABAJABA) COMO ENTREVISTADOR: Mostrar TARJETA Nº 7 -ASALARIADO FIJO (A SUELDO, COMISION, JORNAL, ETC.) CON CARACTER FIJO 1 -ASALARIADO EVENTUAL O INTERINO (A SUELDO, COMI- SION, JORNAL, ETC.), CON CARACTER TEMPORAL O INTERINO 2	
Referirse al traba- jo del Cabeza de Familia en en P.44/ P.45/ P.46 RES) RES)	3	-EMPRESARIO O PROFESIONAL CON ASALARIADOS 3 -PROFESIONAL O TRABAJADOR AUTONOMO (SIN ASALARIADOS) 4	
Referirse al último trabajo en P.44/P.45/P.46	4	-AYUDA FAMILIAR (SIN REMU- NERACION REGLAMENTADA), EN LA EMPRESA O NEGOCIO DE UN FAMILIAR5	
	5 6 7 8	P.45a ¿TRABAJA/BA VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) EN LA ADMINISTRACION PUBLICA, EN UNA EMPRESA PRIVADA, EN UNA ORGANIZACION PRIVADA SIN FINES DE LUCRO O EN EL SERVICIO DOMESTICO? Administración Pública 1 Empresa pública 2 Empresa privada 3 Organización sin fines de lucro 4 Servicio doméstico 5 Otros (Especificar):	
	,,,,,		

			16_
P.46 ¿A QUE ACTIVIDAD SE DEDICA		COMUNIDAD AUTONOMA :	43/44
PRINCIPALMENTE LA EMPRESA U ORGANIZACION DONDE VD. (O EL		. ANDALUCIA	on.
CABEZA DE FAMILIA) TRABAJA/BA?		. ARAGON	02
ENTREVISTADOR : EJEMPLOS: Fábrica de artículos de deporte,		. ASTURIAS	03
correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria			04
del cuero, etc.)		. BALEARES	
	36/37		05
		. CANTABRIA	06
		. CASTILLA-LA MANCHA	07
		. CASTILLA Y LEON	08
		. CATALUÑA	09
		. COMUNIDAD VALENCIANA	10
		. EXTREMADURA	11
		. GALICIA	12
		. MADRID	13
		. MURCIA	14
	 ;	. NAVARRA	15
		. PAIS VASCO	16
NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:		. RIOJA (LA)	17
NAME DE 110 PERSONA BRITALIVISTADA.			
			<u> </u>
		HABITAT:	45
		. DE 10.001 A 50.000 HABITANTES	1
		. DE 50.001 A 100.000 HABITANTES	2
DIRECCION:		. DE 100.001 A 400.000 HABITANTES	3
Calle:		. DE 400.001 A 1.000.000 HABITANTES	4
		. MADRID	5 6
		. BARCELONA	ľ
			L
Número: Piso/Pta.			
		ENTREVISTADOR/A:	
NUMERO DE TELEFONO:			
		D.N.I.	
38 39	40	FIRMA:	
MUNICIPIO:		FECHA ENTREVISTA:	
	ŀ	FECHA ENTREVISIA:	
	·		
	<u> </u>		
		INSPECTOR/A	
41	42		
PROVINCIA:			
TANYAMOIA .		D.N.I.	
		FIRMA:	
	L		
		FECHA INSPECCION:	