

Nº ESTUDIO

2. 0 5 4

(1)(2)(3)(4)

Nº CUESTIONARIO

(5)(6)(7)(8)

TARJETA

1

(9)

Buenos días/tardes, soy entrevistador de METRA-SEIS, estamos realizando una encuesta sobre la Administración Pública, sobre cómo desempeñan su trabajo los funcionarios y cómo se siente Vd. tratado cuando tiene que resolver algún asunto en una oficina de la Administración. Por este motivo, solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente.

El secreto está amparado por las leyes y los cuestionarios individuales son destruidos enseguida. Podemos así 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 Autónoma o en algún Ayuntamiento, sean funcionarios de carrera, interinos o contratados laborales, ni tampoco a los jubilados o parados cuyo último trabajo hubiera tenido lugar en alguna de las Administraciones mencionadas.

Antes de comenzar la entrevista, preguntar:

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Vd?

(ENTREVISTADOR LEER)

- Trabaja en la Administración (Estado, Autónoma, o Ayuntamiento)

1

- Jubilado y su último trabajo fué en la Administración (Estado, Autónoma o Ayuntamiento)

2

(10)

- Parado y su último trabajo fue en la Administración (Estado, Autónoma o Ayuntamiento)

3

- Cualquier otra situación

4

(ENTREVISTADOR: AGRADECER LAS MOLESTIAS Y SUSTITUIR LA ENTREVISTA EN OTRA VIVIENDA)

(ENTREVISTADOR:DAR COMIENZO A LA ENTREVISTA

P.1 Para empezar, ¿cree Vd. que durante los últimos diez años ha cambiado mucho, bastante, poco o nada la forma en que la Administración trata a los ciudadanos cuando estos acuden a alguna de las oficinas públicas para resolver algún trámite o hacer alguna gestión?. (ENTREVISTADOR LEER)

- Mucho

1

- Bastante

2

- Poco

3

(11)

- Nada

4

- N.S.

8

- N.C.

9

P.1a ¿Y, en su opinión, este cambio ha sido muy positivo, bastante, poco o nada positivo?. (ENTREVISTADOR LEER)

- Muy positivo

1

- Bastante positivo

2

- Poco positivo

3

- Nada positivo

4

(12)

- Ni positivo ni negativo

5

- N.S.

8

- N.C.

9

P.2 Más en concreto, de los siguientes aspectos, ¿cuáles cree Vd. que son los que más han mejorado en la Administración Pública durante los últimos años?. ¿Y los que menos han mejorado?. (ENTREVISTADOR: MUESTRE TARJETA 1. MAXIMO 3 RESPUESTAS EN CADA CASO).

MAS HAN MEJORADO

1a 2a 3a

(13)(14)(15)

MENOS HAN MEJORADO

1a 2a 3a

(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

2

- La información que se facilita a los ciudadanos ..

3

3

3

3

3

3

MAS HAN MEJORADO

1a 2a 3a

MENOS HAN MEJORADO

1a 2a 3a

- La rapidez con que se atiende a los ciudadanos

4

4

4

4

4

4

- La incorporación de nuevas tecnologías

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 atención al público

7

7

7

7

7

7

- Ninguno

7

7

- N.S.

8

(19)

8

(20)

- N.C.

9

9

A continuación nos gustaría conocer su opinión general sobre el colectivo de los funcionarios o empleados públicos, es decir, de las personas que trabajan en las oficinas de la Administración para ello vamos a hacerle algunas preguntas sobre cómo percibe y cuál es la imagen que Vd. tiene de los funcionarios, de la forma en que desempeñan su trabajo y de cómo atienden a los ciudadanos.

P.3 En su opinión, ¿diría que en general los funcionarios son muy, bastante, regular, poco o muy poco ...?. (ENTREVISTADOR LEER).

MUY BASTANTE REGULAR POCO MUY POCO

- 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)

P.4 Hablando en general, en comparación con los trabajos de las grandes empresas privadas (bancos, compañías eléctricas, etc), ¿diría que los funcionarios son más, igual o menos....?. (ENTREVISTADOR LEER).

MAS IGUAL MENOS N.S N.C

- 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 diría Vd. que, en comparación con los trabajadores de las grandes empresas privadas, los funcionarios están más, igual o menos?. (ENTREVISTADOR LEER)

MAS IGUAL MENOS N.S N.C

- Preocupados por prestar un servicio de calidad

1

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

8

9

(37)

P.6 Y hablando siempre en general, ¿cree Vd. que en comparación con los trabajadores de las grandes empresas privadas los funcionarios tienen más, igual o menos?. (ENTREVISTADOR LEER).

MAS IGUAL MENOS N.S N.C

- Reconocimiento profesional ...

1

2

3

8

9

(38)

- Estima o prestigio social ...

1

2

3

8

9

(39)

- Supervisión sobre el cumplimiento de su trabajo

1

2

3

8

9

(40)

- Autonomía y capacidad de decisión

1

2

3

8

9

(41)

- Retribuciones

1

2

3

8

9

(42)

P.7 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	2ª	3ª
	(43-44)	(45-46)	(47-48)
- La vocación de servicio público	01	01	01
- La seguridad en el empleo	02	02	02
- El prestigio	03	03	03
- No encontrar trabajo en el sector privado	04	04	04
- El interés del trabajo en la Administración	05	05	05
- Las posibilidades de movilidad dentro de la Administración	06	06	06
- La retribución	07	07	07
- Las posibilidades de promoción	08	08	08
- La tradición familiar	09	09	09
- La comodidad de las condiciones de trabajo	10	10	10
- La objetividad del sistema de ingreso (no discriminación, igualdad de oportunidades)	11	11	11
- Otra. (ESPECIFICAR)			
- N.S	98	98	98
- N.C	99	99	99

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

- Si

- No

- Está en duda, depende ...

- No procede: no trabaja ...

- N.S

- N.C

1

2

3

4

8

9

(49)

PASAR

A

P.9

P.8a ¿Y,principalmente, por qué opina Vd. así?.

	1ª	2ª	3ª
	(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
- Por el interés del trabajo	04	04	04
- Por la retribución	05	05	05
- Por vocación de servicio público	06	06	06
- Por las posibilidades de movilidad dentro de la Administración	07	07	07
- Por las posibilidades de promoción	08	08	08
- Por la objetividad del sistema de ingreso	09	09	09
- Otra respuesta (ESPECIFICAR)			
- N.S	98	98	98
- N.C	99	99	99

(ENTREVISTADOR PASE A P.9)

P.8b ¿Y,principalmente, por qué opina Vd. así?.

	1ª	2ª	3ª
	(56-57)	(58-59)	(60-61)
- Porque tiene mayor capacidad de autonomía 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 Administración no podría realizarse profesionalmente	05	05	05
- Porque perdería motivación por su trabajo	06	06	06
- Porque se encuentra satisfecho con su situación	07	07	07
- Porque no tiene vocación de servicio público	08	08	08
- Otra respuesta (ESPECIFICAR)			
- N.S	98	98	98
- N.C	99	99	99

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).

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

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	

P.11 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 SERVICIO	ACTITUD PREPOTENTE	Ni lo uno Ni lo otro	NS	NC
- Funcionarios jóvenes	1	2	3	8	9 (64)
- Funcionarios directivos	1	2	3	8	9 (65)
- Funcionarios que atienden al público	1	2	3	8	9 (66)
- Funcionarios que no atienden directamente al público	1	2	3	8	9 (67)
- Funcionarios de más edad	1	2	3	8	9 (68)
- Conserjes, bedeles ordenanzas, etc... ..	1	2	3	8	9 (69)

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).

	P.12 OFICINAS ADMON. (70)	P.13 EMPRESAS PRIVADAS (71)
- Tratan a todos los ciudadanos/clientes 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

P.14 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?. ¿Y.....? (ENTREVISTADOR LEER).

	MEJOR	IGUAL	PEOR	NS	NC
- 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)
- Jóvenes	1	2	3	8	9 (77)
- 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)

P.15 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 los demás clientes? ¿Y.....?. (ENTREVISTADOR LEER).

	MEJOR	IGUAL	PEOR	NS	NC
- 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)
- 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 cultural	1	2	3	8	9 (18)

P.16 Dígame, por favor, si está 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
- En las oficinas públicas 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 día ya no es tan importante conocer a al quien dentro o tener un enchufe para que atiendan bien en la Administración	1	2	3	4 (20)
- Cuando se trata de resolver trámites en la Administración, lo mejor es encargárselo a un gestor que conozca bien las trinquielas administrativas	1	2	3	4 (21)

P.17 Imagínese, 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 informarían sin prisas y con claridad ..	1	2	3	4	8	9 (22)
- Le harían ir de un sitio para otro	1	2	3	4	8	9 (23)
- Le tratarían amablemente	1	2	3	4	8	9 (24)
- Tendría que esperar un buen rato para ser atendido	1	2	3	4	8	9 (25)
- Encontraría funcionarios competentes y bien preparados	1	2	3	4	8	9 (26)
- Los impresos o formularios serían claros y sencillos	1	2	3	4	8	9 (27)
- Tendrían facilidades para poner una reclamación si ello fuera necesario	1	2	3	4	8	9 (28)
- Le pondrían dificultades si quisiera acceder a los superiores o responsables de la oficina	1	2	3	4	8	9 (29)
- Recibiría el mismo trato que la mayoría de los ciudadanos	1	2	3	4	8	9 (30)

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
- Acude Vd. personalmente, pero pide consejo o que le acompañe algún familiar o conocido	2
- Le pide a un familiar o conocido que haga la gestión	3 (31)
- Se lo encarga a un gestor	4
- Nunca ha tenido que resolver ningún asunto o gestión en la Administración	5
- N.C.	9

Pasar a P.33

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?.

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

P.20 (ENTREVISTADOR HACER ESTA PREGUNTA SEGUN RESPUESTA EN 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 las oficinas de su Comunidad Autónoma?. ¿Y en las oficinas de su Ayuntamiento?.

	ESTADO	COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTO
- 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 (45)	1 (46)
- Los malos horarios	1 (47)	1 (48)	1 (49)
- La falta de interés de los funcionarios	1 (50)	1 (51)	1 (52)
- La lentitud en la resolución final del asunto	1 (53)	1 (54)	1 (55)
- La falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1 (56)	1 (57)	1 (58)
- 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 (63)	1 (64)
- La incomodidad de las instalaciones	1 (65)	1 (66)	1 (67)
- Las dificultades para acceder a superiores o responsables de las oficinas	1 (68)	1 (69)	1 (70)
- Otra respuesta (ESPECIFICAR)	(74)	(75)	(76)
.....	(77)	(78)	(79)
.....	(80) T. 3	(10)	(11)
.....	(12)	(13)	(14)
.....	(15)	(16)	(17)
- Ninguna	7	7	7
- N.S	8 (18)	8 (19)	8 (20)
- N.C	9	9	9

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?.

- Hace menos de 3 meses 1
- Entre 3 y 6 meses 2
- Entre 6 meses y 1 año 3
- Entre 1 y 2 años 4
- Entre 2 y 3 años 5 (21)
- Entre 3 y 5 años 6
- Hace más de 5 años 7
- No recuerda 8
- N.C 9

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.

- (22)(23)
-
-
-
-
- N.S. 98
- N.C 99

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 1
- Comunidad Autónoma 2
- Ayuntamiento 3 (24)
- No sabe, no recuerda 8
- N.C 9

P.24 Concretamente, con ocasión de esta gestión de la que venimos hablando, ¿tuvo Vd. algún problema o dificultad digna de mención?.

- Si 1 (25)
- No 2 Pasará a
- N.C 9 P.25

P.24a ¿Podría decirme cual?

- Excesiva burocracia, papeleo, mucho requisitos 1 (26)
- Mala información o falta de claridad en la información - que facilitan los funcionarios 1 (27)
- Falta de amabilidad o respeto en el trato personal 1 (28)
- Existencia de colas 1 (29)
- Malos horarios 1 (30)
- Falta de interés de los funcionarios 1 (31)
- Lentitud en la resolución final del asunto 1 (32)
- Falta de conocimientos y preparación de los funcionarios. 1 (33)
- 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 instalaciones 1 (36)
- Dificultades para acceder a superiores o responsables de las oficinas 1 (37)
- Otra respuesta (ESPECIFICAR) (39)
- (40)
- (41)
- (42)
- (43)
- Ninguna 7
- N.S 8 (44)
- N.C 9

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).

- Mejor 1
- Igual 2
- Peor 3 (45)
- N.S 8
- N.C 9

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 EN LA COLUMNA DE P.26 DEL CUADRO SIGUIENTE).

- 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?.

- Si 1
- No 2
- No procede por el tipo de gestión (sólo solicitaba información, etc) 3 (47)
- N.S 8
- N.C 9

P.28 ¿En alguna ocasión se ha sentido Vd. víctima de un trato 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?.

- No, en ninguna ocasión ... 1 → Pasar a P.29
- Si, ¿En cuántas ocasiones? (48)
- N.C 9 → Pasar a P.29

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 1 → Pasar a P.28e
- No 2 (49)
- N.C 9

P.28b Centrándonos en la última ocasión en la que Vd. considera que el trato personal que recibió fue discriminatorio, ¿podría decirme 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... 1
- Comunidad Autónoma 2
- Ayuntamiento 3 (50)
- No sabe, no está seguro, no recuerda 8
- N.C 9

P.28c ¿Y cuál fue el asunto o la gestión que Vd. quería o tenía que resolver? (ENTREVISTADOR ANOTAR RESPUESTA LITERAL)

- (51)
- (52)
-
- N.S 98
- N.C 99

P.28d Y, aproximadamente, ¿cuanto tiempo hace que tuvo Vd. esta experiencia?.

- (53)
- N.S 8
- N.C 9

P.28e Podría decirme, por favor, por qué razón piensa Vd. que le trataron de una forma discriminatoria?.

- (54)
- (55)
- (56)
- (57)
- (58)
- (59)
- N.S 8
- N.C 9

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?

- No, en ninguna ocasión ... 1→Pasar a P.30
- Sí, ¿En cuántas ocasiones? (61)
- N.C 9→Pasar a P.30

P.29a La última vez que Vd. se ha perjudicado por una resolución o decisión de la Administración es también la última vez que Vd. acudió a una oficina de la Administración?

- Sí 1→Pasar a P.29e
- No 2
- N.C 9 (62)

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 Autónoma o de su Ayuntamiento?

- Administración del Estado... 1
- Comunidad Autónoma 2
- Ayuntamiento 3 (63)
- No sabe, no está seguro, no recuerda 8
- N.C 9

P.29c ¿Y de qué asunto se trataba?. (ENTREVISTADOR: ANOTAR RESPUESTA LITERAL).

- (64)
- (65)
- N.S 98
- N.C 99

P.29d Y, aproximadamente, ¿cuanto tiempo hace que tuvo Vd. esta experiencia?.

- (66)
- N.S 8
- N.C 9

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)
- (68)
- (69)
- (70)
- (71)
- (72)
- N.S 8
- N.C 9

P.30 Por su experiencia personal a la hora de hacer gestiones o trámites 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 1
- Un ciudadano experto, pero que a pesar de ello suele tener dificultades al hacer gestiones o trámites en las oficinas administrativas 2
- Un ciudadano poco experto, pero que no suele tener dificultades al hacer gestiones o trámites en las oficinas administrativas 3 (74)
- Un ciudadano poco experto, que casi siempre tiene dificultades al hacer gestiones o trámites en las oficinas administrativas 4
- N.S. 8
- N.C. 9

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).

- 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 problemas en la tramitación de un asunto en una oficina de la Administración Pública?

- Sí 1
- No 2 (76)
- N.C. 9

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)
- N.S. 8
- N.C. 9

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).

	SI	NO	N.S	N.C
- Banco o Caja de Ahorros	1	2	8	9 (10)
- Comercio	1	2	8	9 (11)
- Hotel, restaurante	1	2	8	9 (12)
- Servicio público (Sanidad, Transporte, Educación, etc.)	1	2	8	9 (13)
- Servicio privado (Sanidad, Transporte, Electricidad, etc.)	1	2	8	9 (14)

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?

- Sí 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?

	Familiar (16)	Amigo (17)
- Si	1	1
- No	2	2
- N.C.	9	9

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?

- Sí 1
- No 2 (18)
- N.C. 9

P.37 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Vd.?. (MOSTRAR TARJETA 5). (PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARIA Y REDONDEAR EL NUMERO CORRESPONDIENTE).

Izda.

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10

Dcha.

NS	NC
98	99

P.38 ¿Recuerda Vd. a qué partido votó en las elecciones generales de octubre de 1989?

- CDS 01

- IU 02

- PP 03

- PSOE 04

- EA 05

- EE 06

- HB 07

- PNV 08

- CiU 09

- PA 10

- PAR 11

- AIC 12

- UV 13

- Otro de derechas .. 14

- Otro de izquierdas. 15

- En blanco 95 (21)(22)

- No tenía edad para votar 96

- No votó 97

- No recuerda 98

- No contesta 99

P.39 Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2 (23)

P.40 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

N.C. 99 (24)(25)

P.41 ¿Ha ido Vd. a la escuela o cursado algún tipo de estudios?. (ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).

- No, es analfabeto 1
- No, pero sabe leer y escribir . 2 → PASAR a P.42
- Sí, ha ido a la escuela 3 (26)
- N.C. 9

P.41a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Vd. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)?. Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej.: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FPI, etc.).

(ENTREVISTADOR: MUESTRE TARJETA NIVEL DE ESTUDIOS. Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela).

CURSO _____

NOMBRE (de los estudios) _____

NIVEL (Codificar según T. ESTUDIOS) _____ (27)(28)

P.42 ¿Es Vd. la persona que aporta más ingresos al hogar?

- Sí 1
- No 2 (29)
- N.C. ... 9

P.43 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Vd. actualmente?. (MUESTRE TARJETA 6).

- Trabaja 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente trabajando) 2
- Pensionista (anteriormente sus labores) 3
- Parado y ha trabajado antes 4
- Parado y busca su primer empleo 5 (30)
- Estudiante 6
- Sus labores 7
- Otra situación, ¿cuál? 8
- N.C. 9

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: aquella por la que Vd. (o el cabeza de familia) obtiene/nía mayores ingresos.

_____ (31)(32)(33)

N.C. 999

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 1
- Asalariado eventual o interino (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino 2 (71)
- Empresario o profesional con asalariados . 3
- Profesional o trabajador autónomo (sin asalariados) 4
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada, en la empresa o negocio de un familiar 5 PASAR a P.46
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? 7
- N.C. 9

P.45a ¿Trabaja/ba Vd. (o el cabeza de familia) en la Administración Pública, en una empresa pública, en una empresa privada, en una organización privada sin fines de lucro o en el servicio doméstico?

- Administración Pública 1
- Empresa pública 2
- Empresa privada 3
- Organización sin fines de lucro . 4 (35)
- Servicio doméstico 5
- Otros (especificar) 6
- N.C. 9

SOLO EN EL CASO DEL CABEZA DE FAMILIA

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.).

(Anotar) _____ (36)(37)

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

DIRECCION:

Calle: _____

Número: _____ Piso/Pta. _____

NUMERO DE TELEFONO:

MUNICIPIO:

(38)	(39)	(40)

PROVINCIA:

(41)	(42)

COMUNIDAD AUTONOMA:

- ANDALUCIA 01
- ARAGON 02
- ASTURIAS 03
- BALEARES 04
- CANARIAS 05
- CANTABRIA 06
- CASTILLA-LA MANCHA 07
- CASTILLA Y LEON 08
- CATALUNA 09 (43)(44)
- COMUNIDAD VALENCIANA 10
- EXTREMADURA 11
- GALICIA 12
- MADRID 13
- MURCIA 14
- NAVARRA 15
- PAIS VASCO 16
- RIOJA (LA) 17

HABITAT:

- 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:

D.N.I. _____

FIRMA: _____

FECHA ENTREVISTA: _____

INSPECTOR/A

D.N.I. _____

FIRMA: _____

FECHA INSPECCION: _____

Se volinó a copiar
por que METRA-6
no tenía disquette.

CLS

METRA-SEIS
Departamento de Encuestas

Castellana, 86 - Tlf. 562 41 45 - 28046 MADRID
Mariano Cubí,4 - Tlf. 218 09 12 - 08006 BARCELONA

IMAGEN SOCIAL DE LOS FUNCIONARIOS

ABRIL 1.993 - (2.500)

Nº ESTUDIO	D	1	1	6
	1	2	3	4
Nº CUESTIONARIO				
	5	6	7	8
FICHA	①			
	2			

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, ni tampoco 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 _____

1
2
3
4

ENTREVISTADOR:

Agradecer las molestias y sustituir la entrevista en otra vivienda.

ENTREVISTADOR :

Dar comienzo a la entrevista

P.1 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

P.1a<

.MUCHO _____

.BASTANTE _____

P.2 <

.POCO _____

.NADA _____

.No sabe _____

.No contesta _____

1
2
3
4
8
9

11

P.1a ¿Y, EN SU OPINION, ESTE CAMBIO HA SIDO MUY POSITIVO, BASTANTE, POCO O NADA POSITIVO?

ENTREVISTADOR : Leer

. MUY POSITIVO _____

. BASTANTE POSITIVO _____

. POCO POSITIVO _____

. NADA POSITIVO _____

. Ni positivo ni negativo _____

. N/S _____

. N/C _____

1
2
3
4
5
8
9

12

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.

- LOS MEDIOS MATERIALES DE QUE DISPONE_____
- LA SENCILLEZ DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS_____
- LA INFORMACION QUE SE FACILITA A LOS CIUDADANOS_____
- LA RÁPIDEZ CON QUE SE ATIENDE A LOS CIUDADANOS_____
- LA INCORPORACION DE NUEVAS TECNOLOGIAS_____
- LAS ACTITUDES DE LOS FUNCIONARIOS HACIA LOS CIUDADANOS_____
- LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL PUBLICO_____
- LA COMPETENCIA PROFESIONAL DE LOS FUNCIONARIOS_____
- . Ninguno_____
- . N/S_____
- . N/C_____

MAS HAN MEJORADO			MENOS HAN MEJORADO		
1ª	2ª	3ª	1ª	2ª	3ª
13	14	15	16	17	18
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
19			20		
7			7		
8			8		
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.

	MUY	BASTANTE	REGULAR	POCO	MUY POCO	col
. 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
. ESTRUCTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ADMINISTRATIVAS	1	2	3	4	5	28

- 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	col
. 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	col
. PREOCUPADOS POR PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD	1	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.

	MAS	IGUAL	MENOS	N/S	N/C	col
. 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

P.7 DE LAS SIGUIENTES RAZONES, ¿CUALES CUALES CREE VD. QUE SON LAS QUE PRINCIPALMENTE MOTIVAN A LA GENTE PARA ENTRAR A TRABAJAR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA?

ENTREVISTADOR : Muestre TARJETA Nº 2
Máximo 3 respuestas

	1ª	2ª	3ª
	43/44	45/46	47/48
- LA VOCACION DE SERVICIO PUBLICO	01	01	01
- LA SEGURIDAD EN EL EMPLEO	02	02	02
- EL PRESTIGIO	03	03	03
- NO ENCONTRAR TRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO	04	04	04
- EL INTERES DEL TRABAJO EN LA ADMINISTRACION	05	05	05
- LAS POSIBILIDADES DE MOVILIDAD DENTRO DE LA ADMINISTRACION	06	06	06
- LA RETRIBUCION	07	07	07
- LAS POSIBILIDADES DE PROMOCION	08	08	08
- LA TRADICION FAMILIAR	09	09	09
- LA COMODIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	10	10	10
- LA OBJETIVIDAD DEL SISTEMA DE INGRESO (NO DISCRIMINACION, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES)	11	11	11
- OTRA. (Especificar):			
N/S	98	98	98
N/C	99	99	99

P.8 ¿CAMBIARIA VD. SU TRABAJO ACTUAL POR OTRO DE SIMILARES CARACTERISTICAS EN LA ADMINISTRACION PUBLICA?

P.8a <-- (Sí 1

P.8b <-- (No 2

Está en duda, depende 3

No procede: no trabaja 4

P.9 <-- N/S 8

N/C 9

P.8a ¿Y, PRINCIPALMENTE, POR QUE OPINA VD. ASI?

ENTREVISTADOR : Máximo 3 respuestas

	1ª	2ª	3ª
	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
. Por el interés del trabajo	04	04	04
. Por la retribución	05	05	05
. Por vocación de servicio público	06	06	06
. Por las posibilidades de movilidad dentro de la Administración	07	07	07
. Por las posibilidades de promoción	08	08	08
. Por la objetividad del sistema de ingreso	09	09	09
. Otra respuesta (Especificar):			
N/S	98	98	98
N/C	99	99	99

ENTREVISTADOR : Pase a P.9

P.8b ¿Y, PRINCIPALMENTE, POR QUE OPINA VD. ASI?

ENTREVISTADOR : Máximo 3 respuestas

	1ª	2ª	3ª
	56/57	58/59	60/61
. Porque tiene mayor capacidad de autonomía 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 Administración no podría realizarse profesionalmente	05	05	05
. Porque perdería motivación por su trabajo	06	06	06
. Porque se encuentra satisfecho con su situación	07	07	07
. Porque no tiene vocación de servicio público	08	08	08
. Otra respuesta (Especificar):			
N/S	98	98	98
N/C	99	99	99

P.9 EN SU OPINION, ¿CREE VD. QUE HOY DIA SON MUCHOS, BASTANTES, POCOS O MUY POCOS LOS FUNCIONARIOS QUE CONSIDERAN A LOS CIUDADANOS COMO CLIENTES A LOS QUE TIENEN LA OBLIGACION DE DAR UN BUEN SERVICIO? ENTREVISTADOR : Leer 62 MUCHOS BASTANTES POCOS MUY POCOS No sabe No contesta 1 2 3 4 8 9	P.10 ¿Y PIENSA VD. QUE SON MUCHOS, BASTANTES, POCOS O MUY POCOS LOS FUNCIONARIOS QUE TODAVIA VEN A LOS CIUDADANOS COMO ADMINISTRADOS A LOS QUE PUEDEN TRATAR DE FORMA AUTORITARIA O CON POCA CONSIDERACION? ENTREVISTADOR : Leer 63 MUCHOS BASTANTES POCOS MUY POCOS No sabe No contesta 1 2 3 4 8 9
--	---

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	col
. 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	66
. FUNCIONARIOS QUE NO ATIENDEN DIRECTAMENTE AL PUBLICO	1	2	3	8	9	67
. 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	col
. 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	77
. 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

- P.15 PENSANDO AHORA EN LAS OFICINAS DE GRANDES EMPRESAS PRIVADAS (BANCOS, COMPAÑIAS ELECTRICAS, ETC.) ¿DIRIA VD. QUE EL TRATO QUE RECIBEN (Entrevistador: Citar el grupo que corresponda) ES MEJOR, IGUAL O PEOR QUE EL TRATO QUE RECIBEN LOS DEMAS CLIENTES? ¿Y.....

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	col
. 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 RESPONSABLES 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
P-19 <-----	- ACUDE VD. PERSONALMENTE, PERO PIDE CONSEJO O QUE LE ACOMPANE ALGUN FAMILIAR O CONOCIDO		2
	- LE PIDE A UN FAMILIAR O CONOCIDO QUE HAGA LA GESTION		3
	- SE LO ENCARGA A UN GESTOR		4
P.33 <-----	- NUNCA HA TENIDO QUE RESOLVER NINGUN ASUNTO O GESTION EN UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION		5
P.19 <-----	- No contesta		9

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 COMUNIDAD AUTONOMA? ¿Y EN LAS OFICINAS DE SU AYUNTAMIENTO?

	ESTADO	COMUNIDAD AUTONOMA	AYUNTAMIENTO
. 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 45	1 46
. Los malos horarios	1 47	1 48	1 49
. La falta de interés de los funcionarios	1 50	1 51	1 52
. La lentitud en la resolución final del asunto	1 53	1 54	1 55
. La falta de conocimiento y preparación de los funcionarios	1 56	1 57	1 58
. 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 63	1 64
. La incomodidad de las instalaciones	1 65	1 66	1 67
. 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 (Especificar):	74	75	76
	77	78	79
	80	(9) 3 10	11
	12	13	14
	15	16	17
	18	19	20
. Ninguna	7	7	7
. N/S	8	8	8
. N/C	9	9	9

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 1 Hace menos de 3 meses_____ 1 2 Entre 3 y 6 meses_____ 2 3 Entre 6 meses y 1 año_____ 3 4 Entre 1 y 2 años_____ 4 5 Entre 2 y 3 años_____ 5 6 Entre 3 y 5 años_____ 6 7 Hace más de 5 años_____ 7 8 No recuerda_____ 8 9 N/C_____ 9 P.22 ¿RECUERDA VD. CUAL FUE EL MOTIVO POR EL QUE ACUDIO A ESA OFICINA DE LA ADMINISTRACION? ENTREVISTADOR : Insistir en la especificación del motivo, por ejemplo, renovar el carnet de conducir, pedir información sobre becas, solicitar el subsidio por desempleo, renovar el carnet de identidad, pedir una licencia de obras, etc. 22/23 N/S_____ 98 N/C_____ 99 P.23 ¿SABRIA VD. DECIR SI LA OFICINA A LA QUE VD. ACUDIO ERA DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO, DE SU COMUNIDAD AUTONOMA O DE SU AYUNTAMIENTO? 24 1 Administración del Estado_____ 1 2 Comunidad Autónoma_____ 2 3 Ayuntamiento_____ 3 4 No sabe, No recuerda_____ 8 5 N/C_____ 9	P.24 CONCRETAMENTE, CON OCASION DE ESTA GESTION DE LA QUE VENIMOS HABLANDO, ¿TUVO VD. ALGUN PROBLEMA O DIFICULTAD DIGNA DE MENCION? 25 P.24a <-- { Si_____ 1 P.25 <-- { No_____ 2 N/C_____ 9 P.24a ¿PODRIA DECIRME CUAL? 1 Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos_____ 1 26 2 Mala información o falta de claridad en la información que facilitan los funcionarios_____ 1 27 3 Falta de amabilidad o respeto en el trato personal_____ 1 28 4 Existencia de colas_____ 1 29 5 Malos horarios_____ 1 30 6 Falta de interés de los funcionarios_____ 1 31 7 Lentitud en la resolución final del asunto_____ 1 32 8 Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios_____ 1 33 9 Falta de claridad o complejidad de los impresos administrativos_____ 1 34 10 Ausencia de los funcionarios de sus puestos de trabajo_____ 1 35 11 Incomodidad de las instalaciones_____ 1 36 12 Dificultades para acceder a superiores o responsables de las oficinas_____ 1 37 13 Falta de conocimiento y preparación de los funcionarios_____ 1 38 14 Otra respuesta (Especificar):_____ 39 _____ 40 _____ 41 _____ 42 _____ 43 _____ 44 15 Ninguna_____ 7 16 N/S_____ 8 17 N/C_____ 9
--	--

1/52

51/52

[illegible]

.N/S _____
.N/C _____

61

62

63

- 164/65

66

N/S	8
N/C	9

P.29e ¿PODRIA DECIRME, POR FAVOR, POR QUE RAZON PIENSA VD. QUE LA DECISION DE LA ADMINISTRACION FUE INJUSTA CON VD. O LE PERJUDICO?

67	68	69	70	71	72
.N/S					
.N/C					

P.30 POR SU EXPERIENCIA PERSONAL A LA HORA DE HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS, ¿VD. SE CONSIDERA A SI MISMO.....?

ENTREVISTADOR :

Muestre TARJETA Nº 4

- UN CIUDADANO EXPERTO, QUE NO ENCUENTRA DIFICULTADES AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS

1
- UN CIUDADANO EXPERTO, PERO QUE A PESAR DE ELLO SUELE TENER DIFICULTADES AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS

2
- 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 AL HACER GESTIONES O TRAMITES EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS

4
- . N/S

8
- . N/C

9

74

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

- . MUY EXIGENTE

1
- . BASTANTE EXIGENTE

2
- . POCO EXIGENTE

3
- . MUY POCO EXIGENTE

4
- . N/S

8
- . N/C

9

75

P.32 ¿HA PRESENTADO VD. ALGUNA VEZ UNA QUEJA O UNA RECLAMACION FORMAL POR HABERSE SENTIDO VICTIMA DE UN ABUSO O HABER TENIDO PROBLEMAS EN LA TRAMITACION DE UN ASUNTO EN UNA OFICINA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA?

- P.33 <- { Si

1
- P.32a<- { No

2
- P.33 <- { N/C

9

76

P.32a ¿NO LO HA PRESENTADO PORQUE NO HA TENIDO MOTIVOS DE QUEJA, PORQUE CREE QUE NO SIRVE PARA NADA RECLAMAR O PORQUE NO SABIA COMO O DONDE 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

- . N/S

8
- . N/C

9

P.33 ¿Y HA PRESENTADO VD. ALGUNA VEZ UNA QUEJA O RECLAMACION FORMAL POR HABERSE SENTIDO VICTIMA DE UN ABUSO O HABER TENIDO PROBLEMAS CON ALGUN....

ENTREVISTADOR : Leer

	SI	NO	N/S	N/C	(9) ④
. BANCO O CAJA DE AHORROS	1	2	8	9	10
. COMERCIO	1	2	8	9	11
. HOTEL, RESTAURANTE	1	2	8	9	12
. SERVICIO PUBLICO (SANIDAD, TRANSPORTE, EDUCACION, ETC)	1	2	8	9	13
. SERVICIO PRIVADO (SANIDAD, TRANSPORTE, ELECTRICIDAD, ETC.)	1	2	8	9	14

P.34 HAY PERSONAS QUE, CON TAL DE NO TENER QUE HACER LOS TRAMITES, DEJAN DE EJERCER ALGUN DERECHO O NO RECLAMAN ALGO IMPORTANTE. ¿HA DEJADO VD. ALGUNA VEZ DE EJERCER ALGUN DERECHO O DE RECLAMAR ALGO IMPORTANTE CON TAL DE EVITAR LOS TRAMITES?

- . Sí

. No

. N/C

ENTREVISTADOR :
Pase a los Datos de Control y Clasificación

DATOS DE CONTROL Y CLASIFICACION

P.35 ¿PODRIA DECIRME, POR FAVOR, SI ALGUNO DE SUS FAMILIARES PROXIMOS (PADRES, HERMANOS, HIJOS) TRABAJA/BA EN LA ADMINISTRACION PUBLICA?
¿Y ALGUN AMIGO O CONOCIDO CERCANO?

- . Sí

. No

. N/C

FAMI LIAR	AMIGO
16	17
1	1
2	2
9	9

P.36 RECIENTEMENTE, HA ENTRADO EN VIGOR UNA LEY QUE REFORMA EL REGIMEN JURIDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS Y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. ¿TENIA VD. CONOCIMIENTO O HABIA VD. OIDO HABLAR DE ESTA LEY?

- . Sí

. No

. N/C

P.37 CUANDO SE HABLA DE POLITICA SE UTILIZAN NORMALMENTE LAS EXPRESIONES IZQUIERDA Y DERECHA. EN ESTA TARJETA HAY UNA SERIE DE CASILLAS QUE VAN DE IZQUIERDA A DERECHA. ¿EN QUE CASILLA SE COLOCARIA ?.

ENTREVISTADOR :

Mostrar TARJETA Nº 5.

Pedir al entrevistado que indique la casilla en la se colocaría y redondear el número correspondiente

IZQUIERDA										DERECHA	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	19/20	
N/S										98	
N/C										99	

P.38 ¿RECUERDA VD. A QUE PARTIDO VOTO EN LAS ELECCIONES GENERALES DE OCTUBRE DE 1.989?		21/22	P.41a ¿CUALES SON LOS ESTUDIOS DE MAS ALTO NIVEL OFICIAL QUE VD. HA CURSADO (CON INDEPENDENCIA DE QUE LOS HAYA TERMINADO O NO)?		
. C.D.S. _____		01	POR FAVOR, ESPECIFIQUE LO MAS POSIBLE, DICIENDOME EL CURSO EN QUE ESTABA CUANDO LOS TERMINO (O LOS INTERRUMPIO), Y TAMBIEN EL NOMBRE QUE TENIAN ENTONCES ESOS ESTUDIOS (EJEMPLO: 3 AÑOS DE ESTUDIOS PRIMARIOS, PRIMARIA, 5º DE BACHILLERATO, MAESTRIA INDUSTRIAL, PREUNIVERSITARIO, 4º DE EGB, LICENCIATURA, DOCTORADO, FPl, ETC.)		
. I.U. _____		02	ENTREVISTADOR: Muestre TARJETA NIVEL DE ESTUDIOS Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela.		
. P.P. _____		03			
. P.S.O.E. _____		04			
. E.A. _____		05			
. E.E. _____		06			
. H.B. _____		07			
. P.N.V. _____		08			
. C i U _____		09			
. P.A. _____		10			
. P.A.R. _____		11			
. A.I.C. _____		12	. CURSO : _____		
. U.V. _____		13	_____		
. Otro de derechas _____		14	. NOMBRE DE LOS ESTUDIOS :		
. Otro de izquierdas _____		15	_____		
. En blanco _____		95	_____		
. No tenía edad para votar _____		96	_____		
. No votó _____		97	_____		
. N/R _____		98	_____		
. N/C _____		99	_____		
P.39 SEXO		23			
. Hombre _____		1			
. Mujer _____		2			
P.40 ¿CUANTOS AÑOS CUMPLIO VD. EN SU ULTIMO CUMPLEAÑOS?		24/25			
. Años _____					
. N/C _____		99			27/28
P.41 ¿HA IDO VD. A LA ESCUELA O CURSADO ALGUN TIPO DE ESTUDIOS?			. NIVEL _____		
ENTREVISTADOR : En caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir		26	(Codificar según T.ESTUDIOS)		
P.42< { No, es analfabeto _____		1	P.42 ¿ES VD. LA PERSONA QUE APORTA MAS INGRESOS AL HOGAR?		29
{ No,pero sabe leer y escribir _____		2	. Sí _____		1
P.41a< { Sí, ha ido a la escuela _____		3	. No _____		2
{ N/C _____		9	. N/C _____		9

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
→ .TRABAJA_____ 1

Referirse al último trabajo en P.44/P.45/P.46
→ .JUBILADO O PENSIONISTA (ANTERIORMENTE TRABAJANDO)_____ 2

Referirse al trabajo del Cabeza de Familia en P.44/ P.45/ P.46
→ .PENSIONISTA (ANTERIORMENTE SUS LABORES)_____ 3

Referirse al último trabajo en P.44/P.45/P.46
→ .PARADO Y HA TRABAJADO ANTES_____ 4

.PARADO Y BUSCA SU PRIMER EMPLEO_____ 5

.ESTUDIANTE_____ 6

.SUS LABORES_____ 7

Referirse al trabajo del Cabeza de Familia en P.44/ P.45/ P.46
→ .OTRA SITUACION _____ 8
¿CUAL? (Especificar):

.N/C_____ 9

P.44 ¿Y CUAL ES/ERA SU ACTUAL/ULTIMA OCUPACION U OFICIO? ES DECIR, EN QUE CONSISTE/TIA ESPECIFICAMENTE SU TRABAJO?

ENTREVISTADOR: Precisar lo más posible las actividades realizadas. EJEMPLO: Mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.)

NOS REFERIMOS A SU OCUPACION PRINCIPAL : AQUELLA POR LA QUE VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) OBTIENE/NIA MAYORES INGRESOS)

31/32/33

N/C_____

999

P.45 ¿VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) TRABAJA (O TRABAJABA) COMO....

ENTREVISTADOR :
Mostrar TARJETA Nº 7

P.45a<---
-ASALARIADO FIJO (A SUELDO, COMISION, JORNAL, ETC.) CON CARACTER FIJO_____ 1

-ASALARIADO EVENTUAL O INTERINO (A SUELDO, COMISION, JORNAL, ETC.), CON CARACTER TEMPORAL O INTERINO_____ 2

-EMPRESARIO O PROFESIONAL CON ASALARIADOS_____ 3

-PROFESIONAL O TRABAJADOR AUTONOMO (SIN ASALARIADOS)_____ 4

P.46 <---
-AYUDA FAMILIAR (SIN REMUNERACION REGLAMENTADA), EN LA EMPRESA O NEGOCIO DE UN FAMILIAR_____ 5

-MIEMBRO DE UNA COOPERATIVA_____ 6

-OTRA SITUACION _____ 7
¿CUAL? (Especificar)

P.45a ¿TRABAJA/BA VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) EN LA ADMINISTRACION PUBLICA, EN UNA EMPRESA 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 _____ 6
(Especificar):

(Sólo en el caso del Cabeza de Familia)

34

35

P.46 ¿A QUE ACTIVIDAD SE DEDICA PRINCIPALMENTE LA EMPRESA U ORGANIZACION DONDE VD. (O EL CABEZA DE FAMILIA) TRABAJA/BA?

ENTREVISTADOR : EJEMPLOS:
Fábrica de artículos de deporte,
correos, alquiler de coches,
electricidad, reparaciones, industria
del cuero, etc.)

36/37

COMUNIDAD AUTONOMA :

43/44

- . ANDALUCIA _____ 01
- . ARAGON _____ 02
- . ASTURIAS _____ 03
- . BALEARES _____ 04
- . CANARIAS _____ 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
- . RIOJA (LA) _____ 17

NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

DIRECCION:

Calle:

Número: _____ Piso/Pta. _____

NUMERO DE TELEFONO:

MUNICIPIO :

PROVINCIA :

HABITAT:

45

- . 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:

D.N.I.

FIRMA:

FECHA ENTREVISTA:

INSPECTOR/A

D.N.I.

FIRMA:

FECHA INSPECCION:

38	39	40

41	42