

Nº ESTUDIO

Nº CUESTIONARIO

1. 6 9 2

TARJETA 01

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

(5)(6)(7)(8)(9)

(10)(11)

Provincia _____ (12)(13)

Localidad _____ (14)

Submuestra _____ (15)(16)

Entrevistador _____ (17)(18)(19)(20)

El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre la problemática de la empresa pública. 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.

P.1 Para empezar, ¿podría decirme cuánto tiempo lleva trabajando en Iberia? (ENTREVISTADOR: Incluir cualquier situación laboral: eventual, temporal, etc.)

_____ años (22)(23) _____ meses (24)(25)

N.C. 99

P.2 ¿En conjunto, se siente Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de trabajar en Iberia?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho ... 2
- Nada satisfecho 3 (26)
- Poca satisfecho 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.3 De la siguiente serie de cuestiones sobre el trabajo en Iberia, me gustaría que me dijera ¿cuáles son las tres que le parecen a Vd. más importantes?. Indíquenoslas, por favor, por orden de importancia.

ENTREVISTADOR: (MOSTRAR TARJETA A).

	1ª en importancia (27)	2ª en importancia (29)	3ª en importancia (31)
- Ambiente laboral	01	01	01
- Sueldos	02	02	02
- Seguridad en el empleo .	03	03	03
- Perspectivas de promoción profesional	04	04	04
- Reconocimiento de la labor realizada	05	05	05
- Tiempo libre, vacaciones	06	06	06
- Beneficios sociales (préstamos, billetes, etc.)	07	07	07
- Horario	08	08	08
- Condiciones ambientales (luz, ruidos, confort, etc.)	09	09	09
- N.C.	99	99	99

P.4 ¿Y se siente Vd. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho de como resuelve la Compañía cada una de esas cuestiones?(ENTREVISTADOR: Preguntar una por una).

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS	NC
- Ambiente laboral ...	1	2	3	4	8	9 (33)
- Sueldos	1	2	3	4	8	9 (34)
- Seguridad en el empleo	1	2	3	4	8	9 (35)
- Perspectivas de promoción profesional	1	2	3	4	8	9 (36)
- Reconocimiento de la labor realizada ...	1	2	3	4	8	9 (37)
- Tiempo libre, vacaciones	1	2	3	4	8	9 (38)
- Beneficios sociales (préstamos, billetes, etc.)	1	2	3	4	8	9 (39)
- Horario	1	2	3	4	8	9 (40)
- Condiciones ambientales (luz, ruidos, confort, etc.)	1	2	3	4	8	9 (41)

P.5 A continuación quisiera hacerle una serie de preguntas sobre su puesto de trabajo. Desde que trabaja en Iberia, ¿cuántas veces ha cambiado de puesto de trabajo?. Fíjese que nos referimos al puesto de trabajo, no a un cambio de lugar o de destino.

Nº de veces: _____
 Ninguna 7 (42)
 N.C. 9

P.5a Al cambiar de puesto de trabajo, ¿diría Vd. que su situación personal ha mejorado o ha empeorado?

- Ha mejorado 1
- Ha empeorado 2 (43)
- N.C. 9

P.5b ¿En qué aspectos diría Vd. que ha empeorado?

_____ (44)(45)
 _____ (46)(47)

P.6 ¿A cuál de las siguientes áreas de actividad de la Compañía pertenece su actual puesto de trabajo?

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

- Información 01
- Reservas 02
- Ventas 03
- Billetes 04
- Facturación 05
- Rampa 06
- Gestión administrativa 07
- Staff 08
- Proceso de datos 09
- Formación 10
- Ingeniería 11
- Talleres 12
- Servicios auxiliares ... 13 (48)
- Tripulación técnica 14 (49)
- Tripulación cabina pasaje 15
- Otras ¿cuáles? _____
- N.C. 99

P.7 Las cosas que hace en su trabajo, ¿le parecen a Vd. en líneas generales muy interesantes, bastante interesantes, poco o nada interesantes?

- Muy interesantes 1
- Bastante interesantes ... 2
- Poco interesantes 3 (50)
- Nada interesantes 4
- Depende (No leer) 5
- N.C. 9

P.8 ¿Considera Vd. que el puesto de trabajo que tiene es el adecuado a sus conocimientos de trabajo, que es inferior a sus conocimientos o que es superior a ellos?

P.8a Y con respecto a su experiencia laboral, ¿diría que su puesto de trabajo es el adecuado a su experiencia, es inferior o es superior a ella?

(ENTREVISTADOR: Hacer la P.8 y una vez contestada formular la P.8a).

	P.8 Conocimientos	P.8a Experiencia
- Es el adecuado	1 (51)	1 (52)
- Es inferior	2	2
- Es superior	3	3
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.9 ¿Cree Vd. que el trabajo que realiza es muy útil, bastante útil, poco o nada útil?

- Muy útil 1
- Bastante útil ... 2 (53)
- Poco útil 3
- Nada útil 4
- N.C. 9

P.10 ¿Diría Vd. que las funciones que desempeña en su puesto de trabajo están claramente definidas?

- Sí 1
- No 2 (54)
- N.C. ... 9

P.11 ¿Cree Vd. que recibe mucha, bastante, poca o ninguna información para desarrollar su trabajo?

- Mucha 1
- Bastante 2 (55)
- Poca 3
- Ninguna 4
- N.C. 9

P.12 ¿Considera Vd. que su trabajo y esfuerzo es debidamente valorado por sus superiores o que pasa desapercibido?

- Es debidamente valorado 1
- Pasa desapercibido 2
- Depende (No leer) 3 (56)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.13 Independientemente de su grado de satisfacción con la Compañía, ¿se siente Ud. muy satisfecho, bastante satisfecho, poco o nada satisfecho con su actual puesto de trabajo?

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- Ni satisfecho, ni insatisfecho (no leer) 3 (57)
- Poco satisfecho 4
- Nada satisfecho 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.14 Y si le dieran la oportunidad, ¿cuáles son las tres modificaciones o cambios que introduciría Ud. en su puesto de trabajo?

- 1 _____ (58) (59)
- 2 _____ (60) (61)
- 3 _____ (62) (63)
- Ninguno 77
- N.S. 88

P.15 Vamos a hablar ahora de la promoción dentro de la empresa. ¿Ud. concretamente espera alcanzar en Iberia un puesto superior al que ahora tiene?

- Sí 1
- No 2 (64)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.15a ¿Por qué razón no espera Ud. alcanzar un puesto superior?

- N.C. 99 (65) (66)

P.16 E independiente de su situación personal, ¿en general, cree Ud. que en Iberia hay muchas posibilidades, bastantes, pocas o ninguna posibilidad de promoción?

- Muchas posibilidades 1
- Bastantes posibilidades .. 2 (67)
- Pocas posibilidades 3
- Ninguna posibilidad 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.17 Con respecto a la formación y perfeccionamiento del personal. Desde que Ud. trabaja en Iberia ¿ha recibido algún curso de formación o perfeccionamiento profesional a cargo de la Compañía para desempeñar mejor su puesto de trabajo?

P.17a ¿Y para acceder a otros puestos de trabajo?

(ENTREVISTADOR: Hacer P.17 y una vez contestada formular la P.17a).

	P.17 Puesto actual	P.17a Otros puestos
	(68)	(69)
- Sí	1	1
- No	2	2
- N.C.	9	9

P.18 En líneas generales, ¿considera Ud. que Iberia atiende las necesidades de formación de su personal siempre, con bastante frecuencia, casi nunca o nunca?

- Siempre 1
- Con bastante frecuencia 2
- Casi nunca 3 (70)
- Nunca 4
- Depende de los puestos (no leer) 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.19 Hablemos ahora de los salarios. ¿Cree Ud. que, en términos generales, en Iberia se paga a los trabajadores más de lo que merecen, lo que merecen o menos de lo que merecen?

	P.19 Trabajadores	P.20 Directivos
	(71)	(72)
- Más de lo que merecen	1	1
- Lo que merecen	2	2
- Menos de lo que merecen	3	3
- Depende (no leer)	4	4
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.21 ¿Y a Ud. personalmente piensa que le pagan más de lo que merece, lo que merece o menos de lo que merece por su trabajo?

- Más de lo que merece 1
- Lo que merece 2
- Menos de lo que merece .. 3 (73)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.22 ¿Piensa Ud. que, en conjunto, los salarios de Iberia son más altos, iguales o más bajos que los de otras Compañías y empresas similares?

- Más altos 1
- Iguales 2
- Más bajos 3 (74)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.23 ¿Cambiaría Ud. de trabajo si le ofrecieran en otra empresa el mismo sueldo que recibe en Iberia?

- Sí 1
- No 2
- Quizás (no leer) 3 (75)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.24 Cambiando de tema. En su opinión Iberia es una Compañía muy organizada, bastante organizada, bastante desorganizada o muy desorganizada?

TARJETA 02

- Muy organizada 1 (10) (11)
- Bastante organizada 2
- Bastante desorganizada . 3 (12)
- Muy desorganizada 4
- N.S. 8
- N.C. 9

P.25 Y pensando en los objetivos que tiene que cumplir, ¿cree Ud. que los recursos económicos de que dispone Iberia son excesivos, adecuados o escasos? ¿Y los medios materiales y técnicos? ¿Y los recursos humanos?

	Exce- sivos	Ade- cuados	Escasos	NS	NC
- Recursos económicos	1	2	3	8	9 (13)
- Medios materiales y técnicos .	1	2	3	8	9 (14)
- Recursos humanos	1	2	3	8	9 (15)

P.26 Voy a citarle a continuación algunas frases sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la Compañía Iberia. Me gustaría que me dijera si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas.

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	NS	NC
- Muchas veces decisiones importantes que afectan a la actuación de la Compañía se toman fuera de la empresa	1	2	8	9 (16)
- Muchas decisiones importantes de la Compañía Iberia están demasiado mediatizadas por las presiones sindicales	1	2	8	9 (17)
- Iberia es una Compañía en la que predominan los criterios políticos sobre los criterios técnicos	1	2	8	9 (18)

P.27 Y de las siguientes frases dígame si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas?

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	NS	NC
- A Iberia le faltan directrices claras en sus distintos campos de actuación	1	2	8	9 (19)
- La dirección de Iberia informa como debe a sus empleados de las actividades de la Compañía	1	2	8	9 (20)
- La política de personal de Iberia es la adecuada para el funcionamiento de la Compañía	1	2	8	9 (21)

P.28 Hablando en términos generales, ¿calificaría Ud. el estilo de dirección de Iberia como más bien autoritario o como más bien democrático y participativo?

- Más bien autoritario 1
- Más bien democrático y participativo 2 (22)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.29 ¿Considera Vd. que la actuación de los directivos de Iberia es, en general, más bien positiva o más bien negativa en los siguientes aspectos?

	Más bien positiva	Más bien negativa	NS	NC
- Relaciones humanas	1	2	8	9 (23)
- Confianza en sus subordinados ..	1	2	8	9 (24)
- Capacidad de comunicación	1	2	8	9 (25)
- Preparación profesional	1	2	8	9 (26)
- Eficacia en el trabajo	1	2	8	9 (27)

P.30 Y, más concretamente, respecto a sus jefes más inmediatos, ¿considera Vd. que su actuación es más bien positiva o más bien negativa respecto a...

	Más bien positiva	Más bien negativa	NS	NC
- Relaciones humanas	1	2	8	9 (28)
- Confianza en sus subordinados ..	1	2	8	9 (29)
- Capacidad de comunicación	1	2	8	9 (30)
- Preparación profesional	1	2	8	9 (31)
- Eficacia en el trabajo	1	2	8	9 (32)

P.31 Y en general, por lo que Vd. sabe o tiene entendido, ¿la plantilla de Iberia es muy buena, buena, regular, mala o muy mala en cuanto a:

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS	NC
- Profesionalidad	1	2	3	4	5	8	9 (33)
- Conocimientos técnicos ..	1	2	3	4	5	8	9 (34)
- Experiencia	1	2	3	4	5	8	9 (35)
- Compañerismo, solidaridad	1	2	3	4	5	8	9 (36)
- Capacidad de trabajo ...	1	2	3	4	5	8	9 (37)

P.32 ¿Cómo valoraría Vd., en general, la gestión que realiza la dirección de Iberia?

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3
- Mala 4 (38)
- Muy mala 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.33 ¿Cree Vd. que Iberia administra bien la mayor parte del dinero, que desperdicia algún dinero o que malgasta gran parte del mismo?

- Administra bien la mayor parte del dinero 1
- Desperdicia algún dinero 2
- Malgasta una gran parte 3 (39)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.34 ¿Diría Vd. que en estos tres o cuatro últimos años, las cosas en la Compañía han mejorado mucho, han mejorado algo, no han cambiado, han empeorado algo o han empeorado mucho?

- Han mejorado mucho 1
- Han mejorado algo 2
- No han cambiado 3 (40)
- Han empeorado algo 4
- Han empeorado mucho 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.35 ¿Y cree Vd. que los próximos tres o cuatro años las cosas en Iberia mejorarán mucho, mejorarán algo, no cambiarán, empeorarán algo o empeorarán mucho?

- Mejorarán mucho 1
- Mejorarán algo 2
- No cambiarán 3 (41)
- Empeorarán algo 4
- Empeorarán mucho 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.36 Y ahora, comparando Iberia con otras grandes empresas españolas, ¿la situaría Vd. entre las diez empresas más importantes de nuestro país?

- Sí 1
- No 2 (42)
- N.C. 9

P.37 ¿Cree Vd. que Iberia cumple muy bien, bien, regular, mal o muy mal su función de transporte público?

- Muy bien 1
- Bien 2
- Regular 3 (43)
- Mal 4
- Muy mal 5
- N.S. 8
- N.C. 9

P.38 A continuación voy a leerle tres frases. Podría decirme si está más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con cada una de ellas?

	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	NS	NC
- En general, Iberia proporciona al público suficiente información de sus actividades	1	2	8	9 (44)
- El buen trato y atención al público es una de las características de la Compañía Iberia	1	2	8	9 (45)
- Los servicios que Iberia ofrece a sus usuarios deja mucho que desear	1	2	8	9 (46)

P.39 Voy a nombrarle ahora una serie de compañías aéreas. Querría que me dijera qué puntuación le merece cada una de ellas. Puntúelos de 0 a 10, sabiendo que el 0 significa que las valora muy mal y el 10 que las valora muy bien.

	Puntuación	NS	NC
- AIR FRANCE	_____	88	99 (47)(48)
- ALITALIA	_____	88	99 (49)(50)
- BRITISH AIRWAYS	_____	88	99 (51)(52)
- IBERIA	_____	88	99 (53)(54)
- LUFTHANSA	_____	88	99 (55)(56)
- SABENA	_____	88	99 (57)(58)
- SAS	_____	88	99 (59)(60)
- SWISSAIR	_____	88	99 (61)(62)

P.40 Me gustaría que Vd. me dijera si, en su opinión, Iberia está mejor, igual o peor que las otras compañías aéreas europeas en el campo técnico. ¿Y en el comercial? ¿Y en el de las relaciones laborales?

	Mejor	Igual	Peor	NS	NC
- Técnico	1	2	3	8	9 (63)
- Comercial	1	2	3	8	9 (64)
- Relaciones laborales ..	1	2	3	8	9 (65)

P.41 Dígame, por favor, tres aspectos del trabajo en Iberia que sean positivos para Vd.:

1. _____ (66)(67)
2. _____ (68)(69)
3. _____ (70)(71)

P.42 ¿Y tres aspectos negativos?

1. _____ (72)(73)
2. _____ (74)(75)
3. _____ (76)(77)

TARJETA 03 (10)(11)

P.43 Por último, ¿qué opina Vd., en términos generales, del funcionamiento de la Compañía Iberia?

- _____ (12)(13)
- _____ (14)(15)

P.44 Sexo:

- Hombre 1 (16)
- Mujer 2

P.45 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

- _____ (17)(18)

P.46 Es Vd.:

- Soltero 1
- Casado 2
- Divorciado o separado ... 3 (19)
- Viudo 4
- N.C. 9

P.47 ¿Qué estudios tiene Vd.?

- Estudios primarios completos, cultura general 3
- Estudios de formación profesional 4
- Bachiller elemental 5
- Bachiller superior 6 (20)
- Estudios de grado medio 7
- Universitarios o técnicos de grado superior 8
- Otros (anotar) 9
- N.C. 0

P.48 ¿Cuál es su categoría laboral según convenio?

_____ (21)(22)(23)

P.49 ¿Tiene Vd. teléfono en casa?

- Sí 1
- No 2 (24)
- N.C. 9

P.49a ¿Le importaría darme el nº? (ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACION TELEFONICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA)

Nº de teléfono: _____ (25)

NOTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR:

1) Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena 1
- Buena 2
- Regular 3 (26)
- Mala 4
- Muy mala 5

2) Sinceridad del entrevistado:

- Mucha 1
- Bastante 2 (27)
- Poca 3
- Ninguna 4