



Centre
d'Estudis
d'Opinió


REO núm. 448

Data 28 juliol 2008

Institut  Cerdà

Estudi de satisfacció de les persones consumidores que han fet consultes a l'ACC

INFORME DE RESULTATS

 agència catalana
del consum

Juny 2008

ANTECEDENTS I OBJECTIU	3
FITXA TÈCNICA	4
CONCLUSIONS	6
ANÀLISI DE RESULTATS	8
El primer contacte	9
El procés d'informació i procediments	14
ANNEXOS	22
Annex 1: Perfil dels usuaris	23
Annex 2: Perfil de les diligències tramitades el 2007	28
Annex 3: Qüestionari	32

ANTECEDENTS

- L'Agència Catalana de Consum és un organisme autònom adscrit al Departament d'Economia i Finances, la qual té assignades totes les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum.
- La seva missió és garantir els drets de les persones consumidores de béns i productes i usuàries de serveis.
- Aquesta missió es tradueix en 3 grans àmbits d'actuació:
 - Informar: a consumidors i empreses dels respectius drets i deures en matèria de consum.
 - Formar: a consumidors, empresaris i professionals d'organismes públics i associacions de consumidors mitjançant conferències, seminaris i cursos de formació. Així mateix s'educa a nens i joves en el consum responsable.
 - Actuar: per tal de resoldre conflictes entre consumidors i empreses a través dels mecanismes de mediació i arbitratge. Així mateix, es realitzen controls i inspeccions, així com regulacions normatives, per tal de millorar el funcionament del mercat, garantir els drets dels consumidors i la competitivitat de les empreses.

OBJECTIU GENERAL

CONÈIXER EL NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS QUE HAN REALITZAT ALGUNA RECLAMACIÓ, CONSULTA, QUEIXA, DENÚNCIA, ETC. DAVANT L'AGÈNCIA CATALANA DE CONSUM I QUE NO HAGI ESTAT GESTIONADA PER LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE CATALUNYA.

Tècnica d'Investigació

- **Tècnica d'entrevista:** Enquestes telefòniques assistides per ordinador (CATI Computer Assisted Telephone Interviewing)
- **Durada:** 15 minuts de duració màxima.

Públic objectiu

- Consumidors que han fet consultes, queixes, denúncies, etc. davant l'Agència Catalana de Consum durant els últims 12 mesos.

Mostra i Distribució

- S'han realitzat **un total de 501 entrevistes telefòniques, a consumidors que han fet consultes, queixes, denúncies, etc.** i que no hagi estat gestionada per la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- Els criteris utilitzats per definir la distribució de la mostra han: empresa objecte de la diligència, tipus de diligència i província.
- La distribució final de les entrevistes és la següent:

AIRMADRID	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	TOTAL
Reclamació	145		25		170
TOTAL	145		25		170

ENDESA	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	TOTAL
Denuncia/reclamació			30		30
TOTAL			30		30

ALTRES	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	TOTAL
Consulta	185		25		210
Denuncia/queixa	26		10		36
Reclamació	45		10		55
Arxiu	5		6		11
Trasllat	40		4		44
TOTAL	256		45		301

Captació i mostreig

- L'anàlisi dels resultats s'ha portat a terme a nivell total i per les variables de classificació esmentades anteriorment.
- Degut a la distribució de la mostra a proporcional, s'han aplicat els següents factors ponderació per a cada segment, amb la finalitat d'aconseguir el pes real a la mostra final.

AIRMADRID	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Reclamació	1,01		0,97	

ENDESA	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Denuncia/reclamació	0,80			

ALTRES	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Consulta	1,01		0,98	
Denuncia/queixa	0,97		1,18	
Reclamació	0,99		1,17	
Arxiu	1,82		1,14	
Trasllat	0,89		1,21	

Treball de camp

- El treball de camp s'ha realitzat entre els dies 13 i 19 de maig de 2008.

CONCLUSIONS

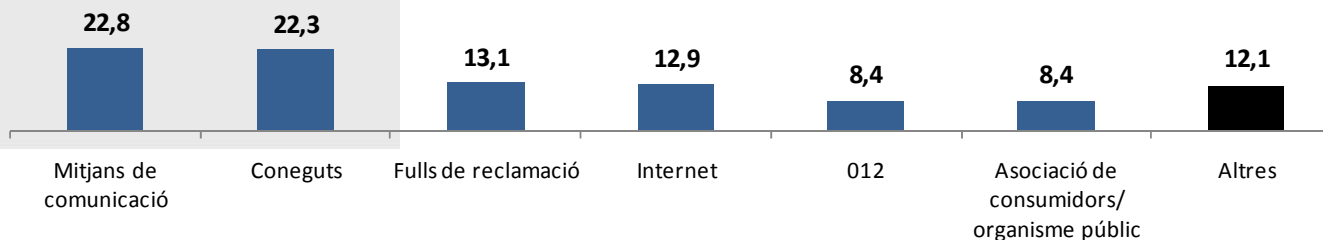
- **El coneixement de l'ACC arriba als consumidors a través de múltiples fonts, essent el boca-orella i els mitjans de comunicació** les més notables.
- **La forma preferida de posar-se en contacte amb l'ACC és presencialment.** Entre els canals a distància, destaca el telèfon. **Internet segueix és un canal minoritari només utilitzat en menys 10%.**
- **El formulari web, no obstant, gaudeix d'una valoració molt positiva** entre els n'han fet ús.
- **Les expectatives de temps de resposta són elevades.** La majoria dels usuaris enquestats esperaven rebre resposta en el termini d'una setmana (**especialment en el cas de consultes i un poc menys en el cas de reclamacions**).
- Els consumidors que es dirigeixen a l'ACC consideren que **la rapidesa en rebre resposta i la utilitat de la informació facilitada són els aspectes més importants** del servei.
- La majoria dels enquestats (63,4%) fa una **valoració positiva de la informació sobre drets i procediments** que varen rebre.
- En relació a aspectes concrets del procés d'informació i procediments, tots els avaluats reben valoracions positives per la majoria d'usuaris:
 - Els aspectes relacionals (**llenguatge utilitzat i el tracte rebut**) són els millor valorats.
 - Per contra, **el temps de resposta i la utilitat de la informació facilitada reben les valoracions més baixes.** Tot i això, la relació entre importància i satisfacció és correcta.
 - La informació, valorada en termes de claredat i quantitat, es situa en un punt mig.

ANÀLISI DE RESULTATS

El primer contacte

COM HA CONÈGUT L'ACC?

El coneixement de l'ACC arriba als consumidors a través de múltiples fonts. El boca-orella és, juntament amb els mitjans de comunicació, el més important.



Per sector de l'empresa

	Telecomunicacions	Habitatge/Llar	Energia	Transports	Altres	Air-Madrid	Endesa	Altres
Mitjans de comunicació	19,2	28,5	38,0	23,5	15,8	17,7	36,7	24,6
Fulls de reclamació	7,5	5,0	1,9	19,5	12,2	23,0	6,7	8,1
012	12,2	13,4	2,4	6,7	9,0	4,1		11,5
Coneguts	26,4	37,1	28,3	16,4	23,0	20,6	26,7	22,8
Internet	13,1	8,1	21,2	12	13,1	14,1	20,0	11,7
Asociació de consumidors/ organisme públic	7,4	5,4	5,8	10,3	7,7	10,0	10,0	7,4
Altres	14,3	2,6	2,4	11,6	19,2	10,6		13,9
Base	105	36	47	225	88	170	30	301

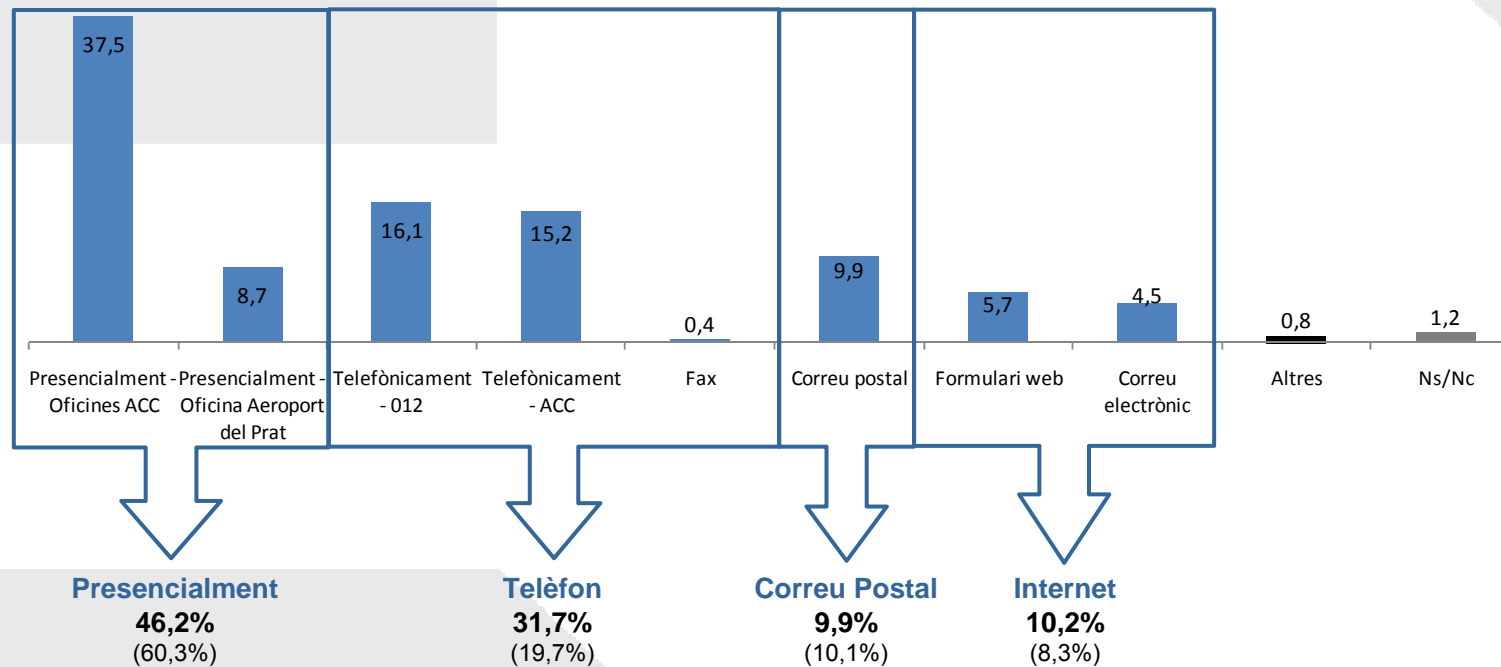
Màxims percentatges verticals


P11 %

BASE: 501

QUAN VA CONTACTAR PER PRIMERA VEGADA AMB LA ACC, HO VA FER...

Els consumidors es dirigeixen a l'ACC principalment de forma presencial.
 Entre els canals a distància el preferit és el telèfon, seguit de internet que segueix a un nivell d'ús baix.
 Respecte a l'estudi de 2007 sobre la JACC, s'observa que comparativament l'ús del telèfon és més elevat.

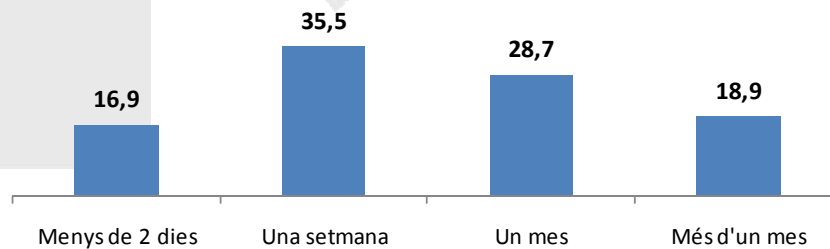


P5 
 BASE: 501

*Entre parèntesis es mostren els resultats de l'estudi de satisfacció sobre la JACC de 2007

EN QUAN TEMPS PENSAVA QUE REBRIA RESPOSTA?

La majoria dels que van realitzar una consulta o una reclamació pensaven que es resoluria en menys d'una setmana
Els que van presentar una denúncia o una queixa en menys d'un mes.



Per tipus de diligència

% verticals	Consulta	Denuncia / Queixa	Reclamació
Menys de 2 dies	19,1	11,1	15,9
Una setmana	36,2	32,6	35,4
Un mes	27,1	21,6	31,0
Més d'un mes	17,6	34,8	17,7
Base	210	36	255

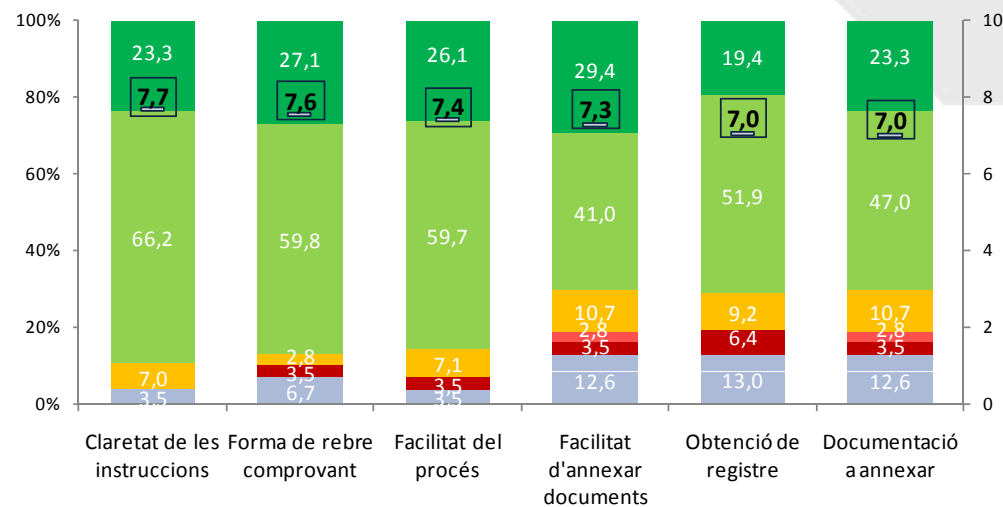
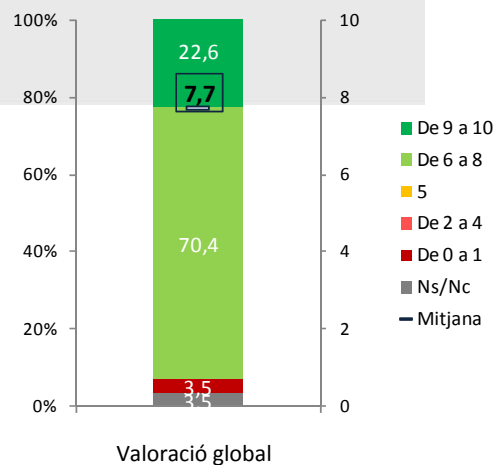
P7 %

BASE: 501

COM VALORARIA EL FORMULARI WEB DE L'ACC?

COM VALORARIA EL FORMULARI WEB DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM? ASPECTES

Malgrat la reduïda base, la valoració és molt satisfactòria, tant a nivell global com per aspectes concrets.



P12

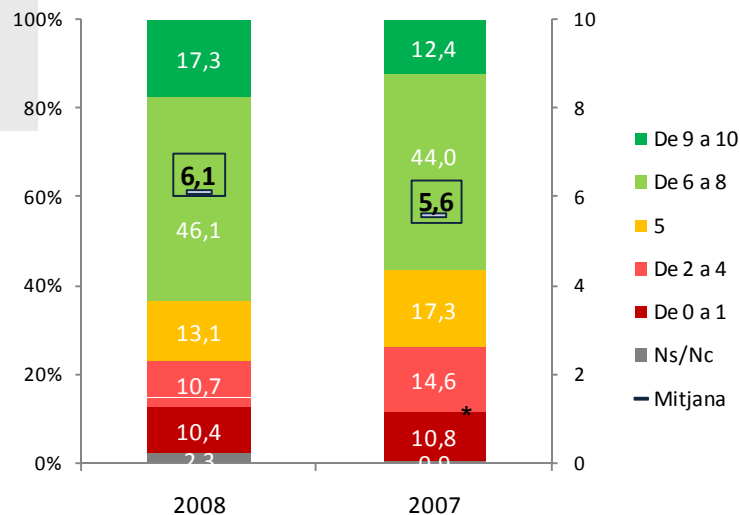
% \bar{x}

BASE FORMULARI WEB: 30

El procés d'informació i procediments

D'ACORD AMB LA SEVA EXPERIÈNCIA, COM VALORARIA LA INFORMACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR ?

El 63,4% valora positivament la informació facilitada sobre drets i procediments. Això no obstant, no es pot menys tenir el 21% dels enquestats que en fan una valoració negativa.

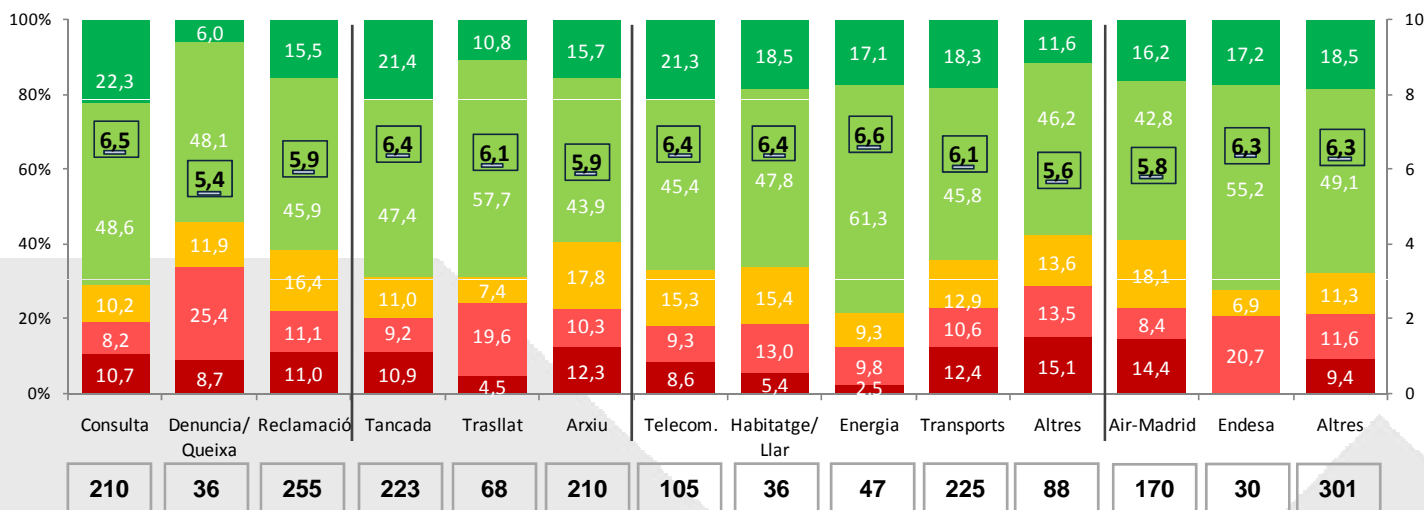
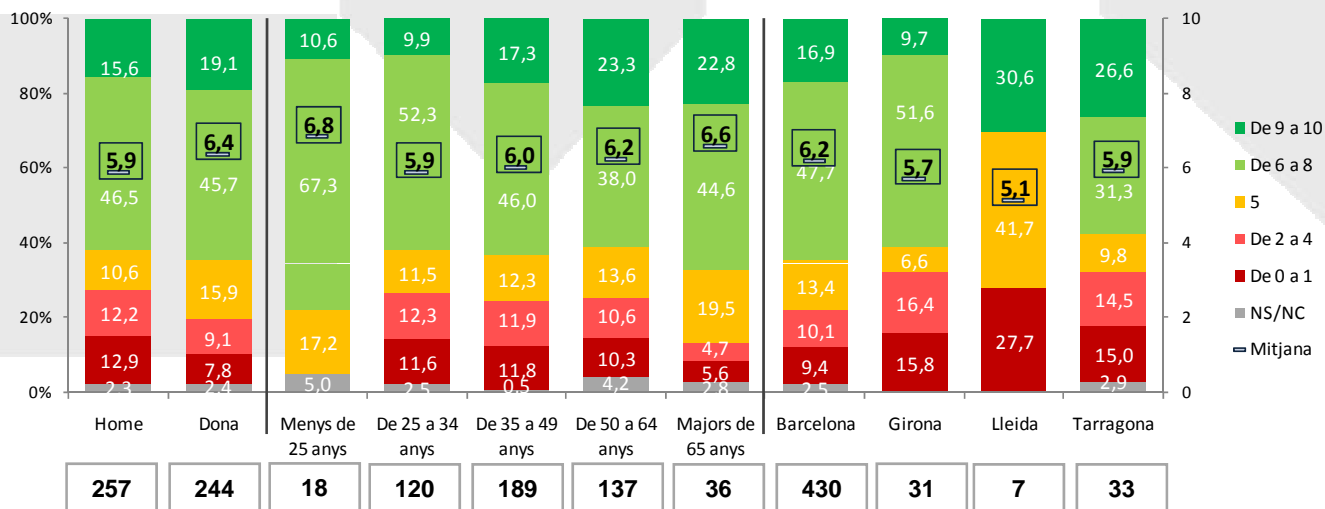


P8 % \bar{x}

BASE: 501

* Les dades referents a 2007, provenen de l'estudi de satisfacció amb la J.A.C.C realitzat durant l'any 2007 pel que no es poden tractar com a dades evolutives.

D'ACORD AMB LA SEVA EXPERIÈNCIA, COM VALORARIA LA INFORMACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR ?

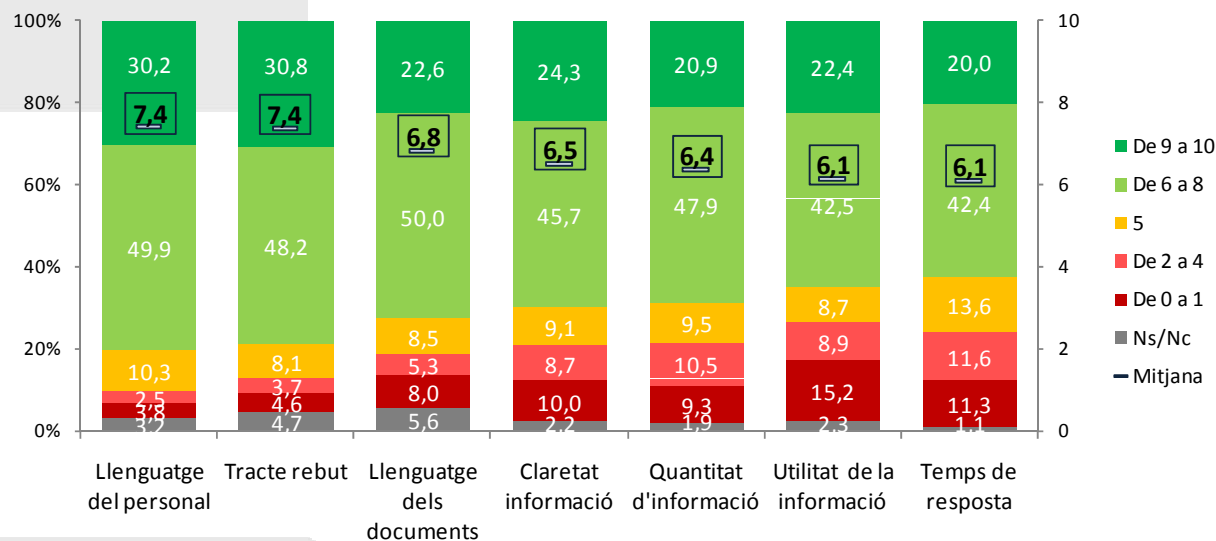


P8 % \bar{x}
BASES

A CONTINUACIÓ , LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES QUE LI ANOMENARÉ DEL SERVEI QUE VA REBRE

Tots els aspectes són valorats de forma positiva per la majoria d'usuaris.

És obligat diferenciar entre: Els aspectes relacionals (llenguatge i tracte) són valorats molt positivament; El temps de resposta i la utilitat de la informació són els aspectes pitjor valorats; i la informació, valorada en termes de claredat i quantitat, es situa en un punt mig.



Mitjana 2007*	7,3	7,2	6,9	6,3	6,1	-	5,7
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	---	-----

P6 % \bar{x}
 BASE: 501

* Les dades referents a 2007, provenen de l'estudi de satisfacció amb la J.A.C.C realitzat durant l'any 2007 pel que no es poden tractar com a dades evolutives.

A CONTINUACIÓ LI DEMANO QUE VALORI CADASCUN DELS ASPECTES QUE LI ANOMENARÉ DEL SERVEI QUE VA REBRE

Per sexe, edat i demarcació

	TOTAL	Home	Dona	Fins a 34 anys	De 35 a 49 anys	A partir de 50 anys	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Llenguatge del personal	7,4	7,3	7,5	7,6	7,4	7,3	7,4	7,0	8,6	7,2
Tracte rebut	7,4	7,2	7,5	7,5	7,3	7,4	7,4	7,6	8,6	7,0
Llenguatge dels documents	6,8	6,7	7,0	7,2	6,6	6,8	6,9	6,3	6,5	6,9
Claretat informació	6,5	6,2	6,8	6,6	6,6	6,4	6,6	6,0	7,6	6,0
Quantitat d'informació	6,4	6,1	6,6	6,3	6,3	6,4	6,4	6,0	6,9	5,8
Utilitat de la informació	6,1	5,9	6,4	6,2	6,0	6,2	6,2	5,7	5,9	6,0
Temps de resposta	6,1	5,8	6,4	5,7	6,3	6,1	6,1	6,4	7,7	5,8
<i>Base</i>	501	257	244	138	189	173	430	31	7	33

Per diligència, companyia i sector

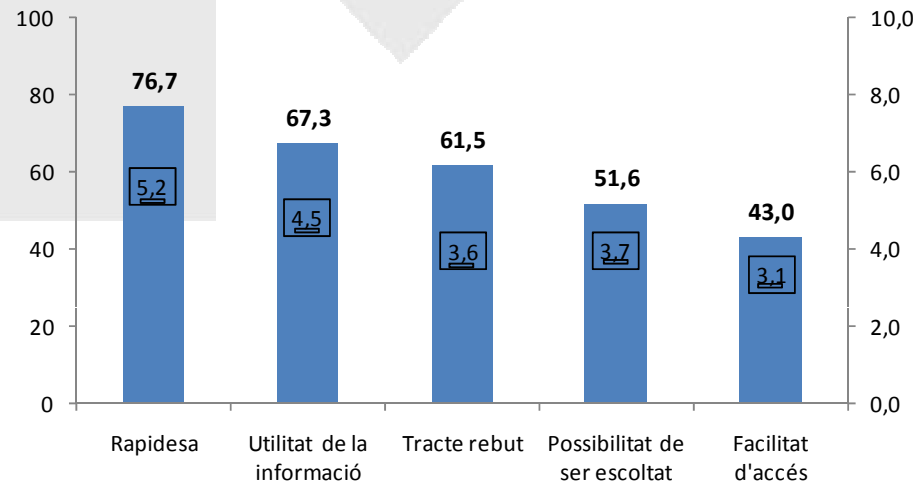
	Consulta	Denuncia / Queixa	Reclamació	Air-Madrid	Endesa Distribució Elèctrica	Altres empreses	Telecoms.	Habitatge/Llar	Energia	Transports	Altres
Llenguatge del personal	7,6	6,7	7,3	7,2	7,2	7,5	7,2	7,4	7,4	7,4	7,6
Tracte rebut	7,7	6,1	7,3	7,3	7,0	7,4	7,2	7,4	7,2	7,5	7,3
Llenguatge dels documents	6,9	6,0	6,9	6,8	6,9	6,8	6,5	7,1	7,2	7,0	6,6
Claretat informació	6,8	5,9	6,3	6,3	6,1	6,7	6,5	6,8	6,5	6,5	6,5
Quantitat d'informació	6,8	5,4	6,2	6,1	6,4	6,5	6,5	6,5	6,5	6,2	6,4
Utilitat de la informació	6,5	5,4	5,9	5,8	6,7	6,2	6,4	6,5	6,7	5,8	6,2
Temps de resposta	6,6	5,5	5,7	5,6	6,5	6,3	6,1	6,1	6,7	5,9	6,2
<i>Base</i>	210	36	255	170	30	301	105	36	47	225	88

P6 

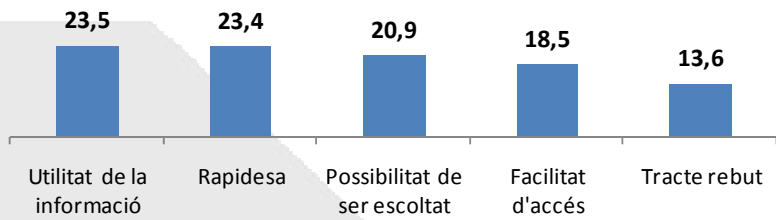
BASE: 501

PODRIA DIR-ME DEL SEGÜENT LLISTAT QUINS SÓN PER A VOSTÈ ELS 3 ASPECTES MÉS IMPORTANTS DELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM?

La rapidesa i la utilitat de la informació facilitada són els aspectes més valorats pels consumidors.



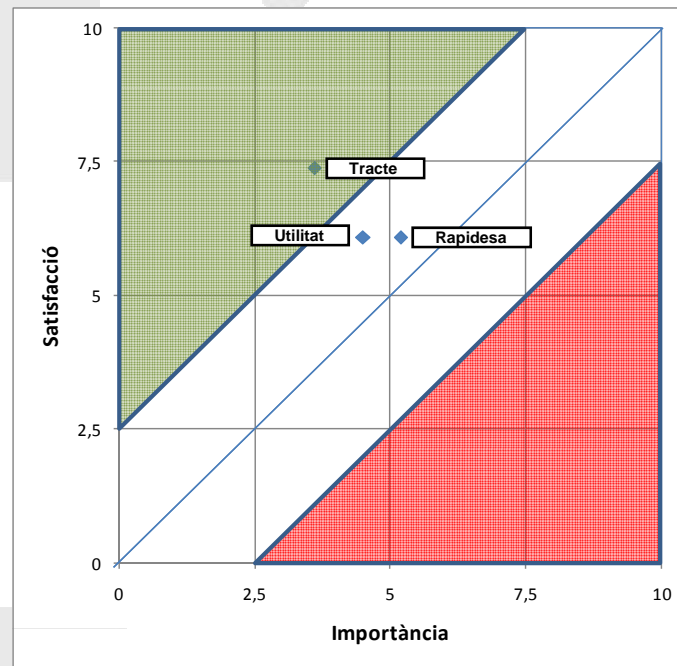
1^a menció




P10 % \bar{x}
BASE: 501

PODRIA DIR-ME DEL SEGÜENT LLISTAT QUINS SÓN PER A VOSTÈ ELS 3 ASPECTES MÉS IMPORTANTS DELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM?

L'anàlisi GAP mostra com no s'observa com cap aspecte es troba en una situació crítica. Temps de resposta i la utilitat de la informació facilitada tot i ser els aspectes pitjor valorats es troben en uns nivells correctes.

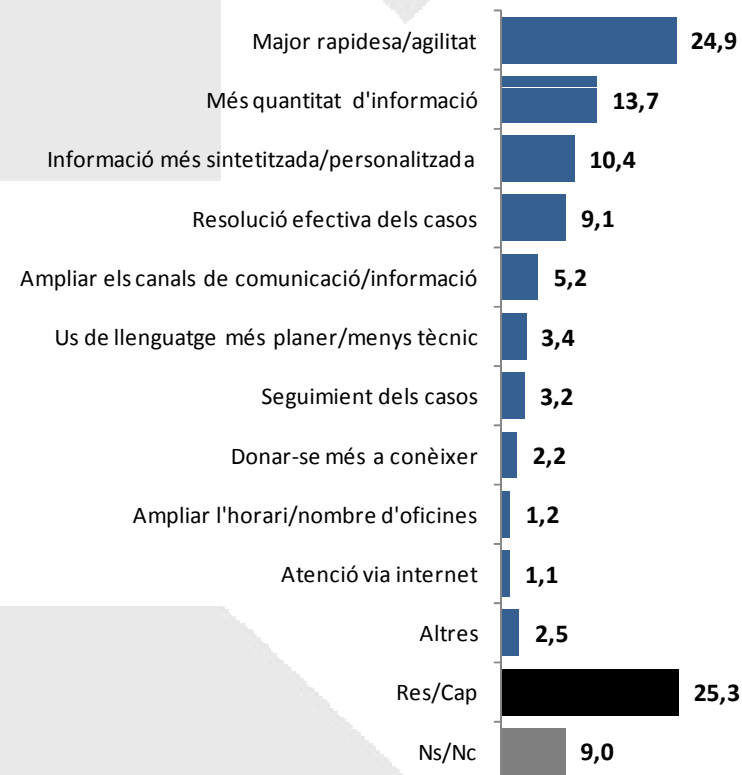



	Importàncies	Satisfacció
Rapidesa/Temps de resposta	5,2	6,1
Utilitat de la informació	4,5	6,1
Tracte rebut	3,6	7,4

P10 
 BASE: 501

EN LA SEVA OPINIÓ, QUINS ASPECTES HAURIA DE MILLORAR LA INFORMACIÓ DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM PER OFERIR UN MILLOR SERVEI?

Les demandes de millora es centren la rapidesa i la informació, com s'ha vist els aspectes que els usuaris consideren més importants.

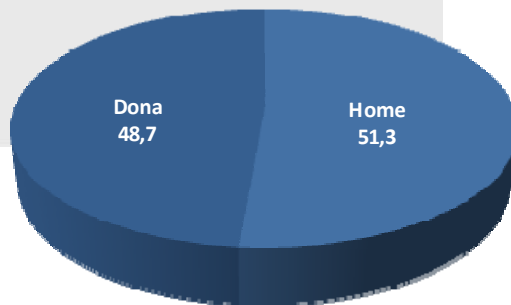


P9 
BASE: 501

ANNEXOS

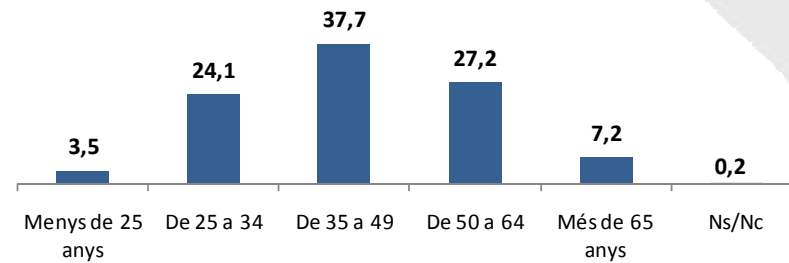
Annex 1: Perfil dels usuaris

SEXE



EDAT

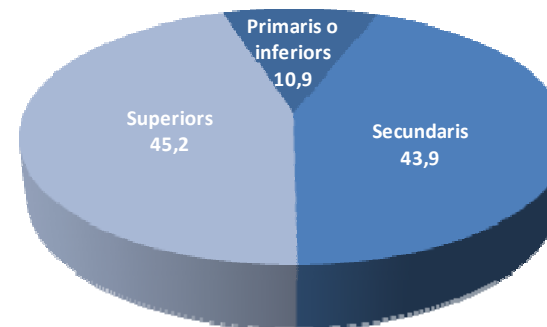
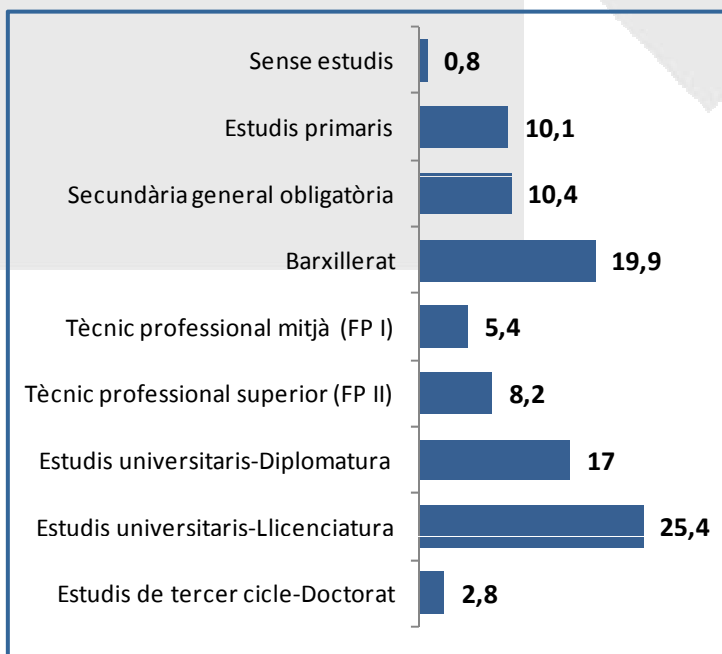
Mitjana: 44,3 anys




P14-15 

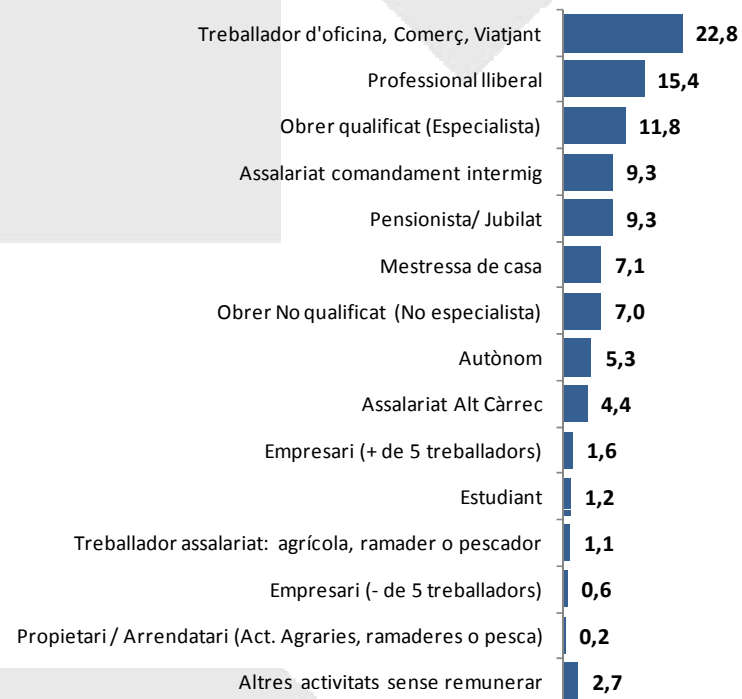
BASE: 501

NIVELL D'ESTUDIS



P16 
 BASE: 501

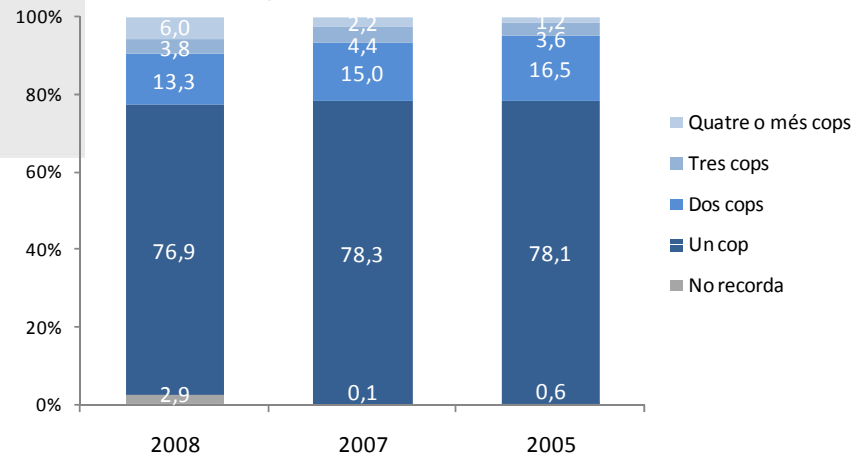
OCUPACIÓ




P17 %

BASE: 501

NOMBRE DE DILIGÈNCIES CURSADES

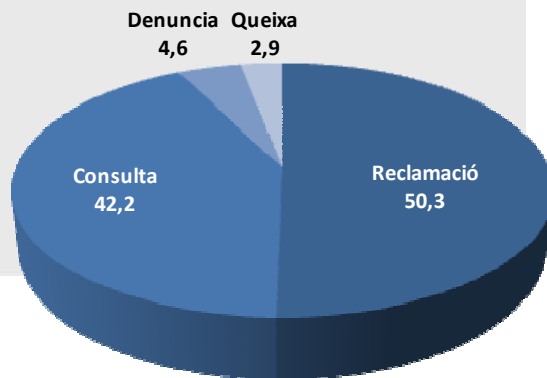


P2 
 BASE: 501

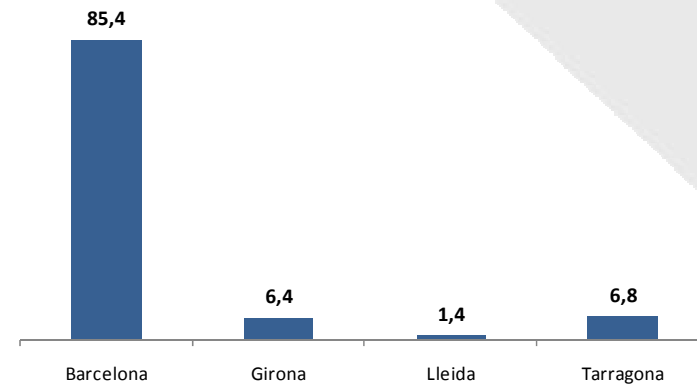
* Les dades referents a 2007 i 2006, provenen de l'estudi de satisfacció amb la J.A.C.C realitzat durant l'any 2007 pel que no es poden tractar com a dades evolutives.

Annex 2: Perfil de les diligències tramitades pels enquestats

TIPUS DE DILIGÈNCIES TRAMITADES



DILIGÈNCIES TRAMITADES PER DEMARCACIÓ



Per sexe, edat i demarcació

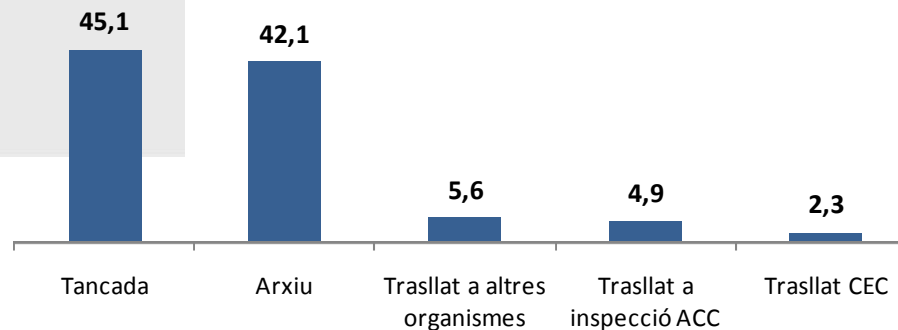
	Home	Dona	Fins a 34 anys	De 35 a 49 anys	A partir de 50 anys	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona
Consulta	36,8	47,9	23,2	45,8	54,0	43,7	33,6	55,7	28,9
Queixa	3,1	2,6	1,6	4,0	1,9	1,1	3,7	16,7	20,8
Reclamació	56,9	43,4	71,0	44,8	40,1	50,3	55,4	27,6	50,3
Denúncia	3,1	6,1	4,2	5,4	4,0	4,8	7,3		
Base	257	244	138	189	173	430	31	7	33

 Màxims percentatges verticals

P3-P3A-P3B %

BASE: 501

ESTAT DE LA DILIGÈNCIA



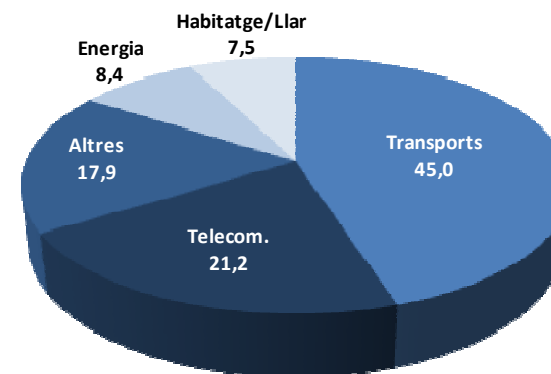
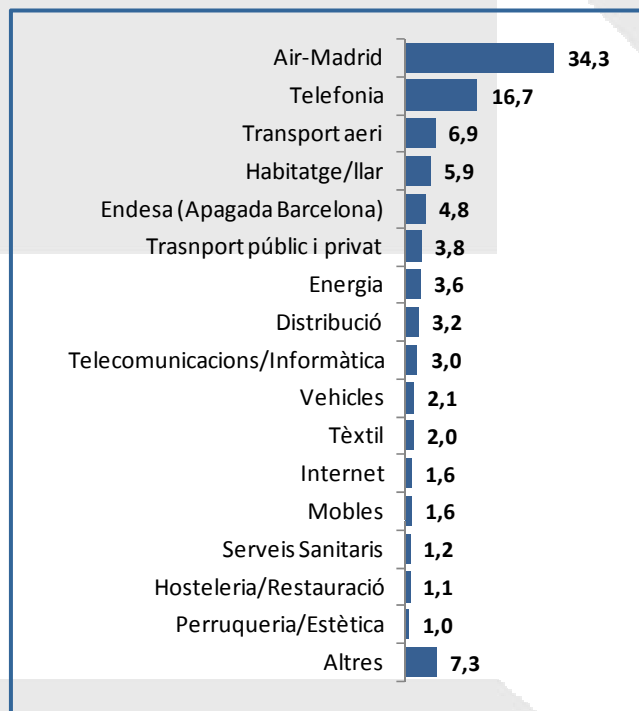
Per tipus de diligència


	Consulta	Denúncia / Queixa	Reclamació
Tancada	100,0	38,5	
Trasl·lat a inspecció ACC		61,5	0,7
Trasl·lat CEC			4,5
Trasl·lat a altres organismes			11,1
Arxiu			83,7
<i>Base</i>	<i>210</i>	<i>36</i>	<i>255</i>

P3-P3A 

BASE: 501

DILIGÈNCIES PER SECTORS



P4-P4B 

BASE: 501

Annex 3: Qüestionari

ESTUDI DELS SERVEIS DE L'ACC

QUESTIONARI Nº

BON DIA TARDÀ, BONA NOCTURNA DE L'INSTITUT CERDÀ, L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA ESTÀ FENT UN ESTUDI PER CONÈXER L'OPINIÓ QUE TENEN LES PERSONES CONSUMIDORES SOBRE EL SERVEI QUE HAN RESUT DE L'ENTITAT. VOLDRIEM FER-LI UNES PREGUNTES PER CONÈXER LA SEVA OPINIÓ, NOMÉS SERAN UNS MINUTS D'ENTREVISTA, MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

1. Em consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum en el darrer any, és així cert?

-SI _____ 1
-NO _____ 2 → ACABAR

2. Quantes vegades ha fet servir els serveis de l'Agència Catalana del Consum?

(8) No recorda

ENQUESTADOR: SI L'ENTREVISTAT VA FER MÉS D'UNA GESTIÓ, LLEGIR: A CONTINUACIÓ ANEM A FER-LI UNES PREGUNTES SOBRE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA UTILITZAR EL SERVEI DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

3. Em consta que vostè va fer una _____ a través dels serveis de l'Agència Catalana del Consum INERTAR DILIGÈNCIA DE LA BASE DE DADES. És així cert? COMPLETAR

Consulta _____ 1
Queixa _____ 2
Reclamació _____ 3
Denúncia _____ 4

3.A. NO PREGUNTAR - DADES DE LA BASE

Tancats _____ 1
Trasllat a inspecció ACC _____ 2
Trasllat OIC _____ 3
Trasllat altres organismes _____ 4
Altres _____ 5

3.B. NO PREGUNTAR - DADES DE LA BASE

Barcelona _____ 1
Girona _____ 2
Lleida _____ 3
Tarragona _____ 4
Terres de l'Ebre _____ 5

4. ¿A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/denúncia? COMPLETAR, VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES

Telefonia _____ 1
Internet _____ 2
Vehicles (reparació/conserves) _____ 3
Habitatge/Llar _____ 4
Telecomunicacions/informàtica _____ 5
Energia (electricitat i gas) _____ 6
Mobles _____ 7
Transport Públic i Privat _____ 8
Transport Aeri _____ 9
Altres. Especificar _____ 10

4.B. NO PREGUNTAR - DADES DE LA BASE

Altreveles _____ 1
Energia Distribució Elèctrica _____ 2
Altres empreses _____ 3

1º CONTACTE I INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS

ARA VULL FER-LI UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB EL PROCEDIMENT PER CONTACTAR AMB ELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM I PER INFORMAR-SE SOBRE ELS SEUS DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR

5. Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Telefonant al 012 _____ 1
Telefonant al telèfon de l'ACC _____ 2
Personalment i va ser a les oficines _____ 3
Per carta _____ 4
A través dels formularis de la seva web _____ 5
Per correu electrònic _____ 6
Per fax _____ 7
A l'Oficina de Turisme de la Generalitat a l'Aeroport El Prat _____ 8
Altres. Especificar _____ 9

6. A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per cada persona/ment, d'acord amb la seva experiència, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.

Temps en rebre informació i resposta a la seva petició	0. Molt dolent 10. Excel·lent
Tràctic rebut del personal	0. Molt dolent 10. Excel·lent
Quantitat d'informació	0. Molt poca i inútil 10. Molt i útil
Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir	0. Gaire clar i gens adequat 10. Molt clar i molt adequat
Llenguatge utilitzat pel personal	0. Gaire comprensible i molt llarg 10. Molt comprensible i compacte
Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre	0. Gaire clar i gens adequat 10. Molt clar i molt adequat
Utilitat de la informació	0. Molt poca i inútil 10. Molt i útil

7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies _____ 1
1 setmana (de 2 a 7 dies) _____ 2
1 mes (o 1 setmana a 30 dies) _____ 3
Més d'1 mes _____ 4

8. D'acord amb la seva experiència, som valoraria la informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments

9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

IMPORTÀNCIA D'ASPECTES

10. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels serveis de l'Agència Catalana del Consum? LLEGIR ITEMS. Quin és el més important? Quin el següent en 2on lloc? I en 3er lloc?

- Facilitat d'accedir per primera vegada als serveis de l'ACC.
- Rapidesa.
- Tràctic rebut.
- Possibilitat de ser escoltat.
- Utilitat de la informació.

11. Com ha conegut l'ACC? LLEGIR ITEMS.

- Miliana de comunicació.
- Fuils de Reclamació.
- 012.
- Conegut.
- Press.
- Internet.
- Associació de consumidors/organisme públic.
- Altres.

12. Com valoraria el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/regular. Només als que han respost a través dels formularis d'Internet (pregunta 5)

Claredat de les instruccions per omplir el formulari	<input type="text"/>
Facilitat del procés	<input type="text"/>
Documentació a annexar	<input type="text"/>
Facilitat d'annexar documents	<input type="text"/>
Obtenció de Registre	<input type="text"/>
Forma de rebre el comprovant/justificant	<input type="text"/>

13. D'acord amb la seva experiència, com valoraria el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10, Excel·lent

Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments	
---	--

DADES DE CLASSEIFICACIÓ
Per acabar, voldria fer-li algunes preguntes amb finalitat estadística.

Sexe de l'entrevistat:
- Home 1
- Dona 2

Edat de l'entrevistat:

Quin és el seu nivell d'estudi?

- Sense estudi 1
- Estudi primari 2
- Secundària general obligatòria 3
- Batxillerat 4
- Tècnic professional mitjà (FP I) 5
- Tècnic professional superior (FP II) 6
- Titulacions universitàries - Diplomatura 7
- Titulacions universitàries - Llicenciatura 8
- Estudis de tercer cicle (Doctorat) 9

Quina és la seva professió?

- Propietari / Arrendatari (Act. Agrícoles, ramaderes o pesqueres) 1
- Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador 2
- Empresari (+ de 5 treballadors) 3
- Empresari (- de 5 treballadors) 4
- Professor lliberal 5
- Assalariat Alt Càrrec 6
- Assalariat Quadre Mitjà 7
- Empleat d'Oficina, Comerç, Viajant 8
- Autònom 9
- Obrier Qualificat (Especialitzat) 10
- Obrier No Qualificat (No Especialitzat) 11
- Mestre de casa 12
- Estudiant 13
- Pensionista / Jubilat 14
- Altres activitats sense remunerar 15

NOM ENTREVISTAT: _____
ENTREVISTADOR: _____

Institut Cerdà

Numància 185
08034 Barcelona
Tel 932802323
Fax 932801166

Diego de León, 30
28006 Madrid
Tel 915 639 572

Institut.cerda@icerda.es

www.icerda.es