

Informe para la Asociación de Colegios Profesionales de Aragón

**PROFESIONALES TITULADOS, SERVICIOS Y
COLEGIOS PROFESIONALES EN ARAGÓN:
GRADO DE CONOCIMIENTO E IMAGEN EN 2014**

INFORME ELABORADO POR



Marzo 2014

ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	6
3. LOS SERVICIOS DE LOS PROFESIONALES EN ARAGÓN.....	9
4. LA IMAGEN DE LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN ARAGÓN.....	14
5. RESULTADOS SEGMENTADOS.....	19
5.1 PRINCIPALES DIFERENCIAS POR SEXO.....	19
5.2 PRINCIPALES DIFERENCIAS POR EDAD	23
5.3 PRINCIPALES DIFERENCIAS POR NIVEL DE INGRESOS	26
ANEXO I: ENCUESTA.....	30

1. Resumen ejecutivo

El presente estudio analiza la opinión y el grado de conocimiento que los aragoneses tienen de los servicios ofrecidos por los Colegios Profesionales en Aragón a partir de una encuesta representativa. La principal hipótesis de partida con la que se ha diseñado la encuesta es que la población desconoce en general los servicios que ofrecen los Colegios Profesionales a los ciudadanos y las funciones sociales que desempeñan. La encuesta ha sido dirigida a la población aragonesa mayor de 18 años para obtener en primer lugar información relativa al grado de conocimiento y utilización de los servicios de los profesionales de las distintas ramas (rama técnica, rama jurídico-social, rama económico-social y rama sanitaria), así como del nivel de satisfacción con los servicios recibidos y la confianza que inspiran los profesionales. En segundo lugar se recoge la opinión de los ciudadanos sobre los Colegios Profesionales, con información sobre si los conocen, si son conscientes de sus funciones, si han empleado sus servicios y si creen que son útiles.

Las principales conclusiones del estudio se resumen a continuación:

- Los servicios profesionales más empleados son los de la rama sanitaria, un 93% de los encuestados los han utilizado en los dos últimos años y un 98% en alguna ocasión. Los servicios de tipo jurídico-social son los segundos más empleados (65,7% y 39,6%), pero a una distancia considerable de la anterior. En tercer lugar figuran la rama económica (34,6% y 24,9%) y en cuarto la técnica (33,8% y 15,9%).
- Hay una notable diferencia entre el nivel de conocimiento y uso de los profesionales y los servicios de la rama sanitaria y el resto de ramas profesionales. Es consecuencia de la existencia de una protección pública general, no siendo así en el resto de profesiones. Cuando se valora el nivel de satisfacción o confianza las diferencias ya no son tan altas. Este resultado es consecuencia de que se están valorando en todas las ramas preferentemente los servicios profesionales prestados privadamente, mientras que en la salud se mezclan los privados con los públicos.

- En cuanto a la confianza que inspiran los profesionales, es decir la sensación de tranquilidad que les proporciona su profesionalidad, conocimientos o actuación, es de nuevo la rama sanitaria la que aparece en cabeza.
- Aquellos encuestados que han utilizado los servicios de algún profesional han expresado su satisfacción con la atención recibida. Los usuarios de la rama sanitaria valoran el servicio recibido en un 7,88 sobre un máximo de 10. La rama jurídico-social, que era menos utilizada, recibe una puntuación de 6,39, seguida muy de cerca de las otras dos.
- No hay grandes diferencias geográficas en cuanto al nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos. Las puntuaciones son algo más bajas en Teruel y, aunque las diferencias son pequeñas, los residentes en Huesca son los que mayor conocimiento revelan. En cuanto a la valoración del servicio recibido, los residentes de Teruel son los que mayor puntuación otorgan, especialmente a la rama económico-social si se compara con las otras dos provincias.
- Más del 50% de la población mayor de edad conoce las funciones de los colegios profesionales y la cuarta parte ha utilizado sus servicios. Estos hechos son importantes indicadores de arraigo, representatividad y cumplimiento de una función social de los colegios profesionales en Aragón.
- A los encuestados se les ha preguntado en qué medida creen que debe existir alguna entidad o entidades que se encarguen de garantizar las cinco pautas clave del buen servicio en cada profesión: el control de acceso al ejercicio, la formación continua y reciclaje de conocimientos, el cumplimiento del código deontológico, la información sobre honorarios y costes de los profesionales y la atención de reclamaciones. Más del 70% de los encuestados creen que es muy necesario que exista alguna entidad que se encargue de facilitar estas funciones.
- Casi un 60% de los encuestados opinaban que los colegios profesionales son útiles antes de informarles expresamente sobre sus funciones. Una de cada tres personas no sabían o preferían no contestar y un 10% creían que no son de ninguna utilidad. Una vez que se les informa de las actividades que realizan, la opinión varía sustancialmente. De aquéllos que pensaban que no eran útiles un 2% cambia de opinión y los valoran ahora de manera diferente. También se

reduce la proporción de encuestados que no opinan, pasando del 31% al 8%, mientras que aquéllos que creen que sí son útiles ascienden ahora al 84%.

- El nivel de utilización de los servicios de alguna de las ramas es muy diferente por género, casi el doble de hombres que de mujeres han utilizado alguno de los servicios ofrecidos por los profesionales de la rama técnica. También hay diferencias en la rama económico-social, aunque de menor magnitud.
- Las mujeres muestran un mayor nivel de confianza y satisfacción con los servicios recibidos en todas las ramas a excepción de la rama técnica. En cuanto al nivel de confianza en los profesionales, los hombres son más críticos que las mujeres con los profesionales de la rama jurídica y de la económica.
- La percepción de la utilidad de los colegios varía con el sexo. Un mayor porcentaje de hombres cree que no son útiles tanto antes como después de conocer sus funciones.
- Los encuestados más jóvenes, entre 18 y 30 años, y los de más edad, de más de 65, son los que menos uso hacen de los servicios de los profesionales, a excepción de la rama sanitaria, a la que han acudido por igual personas de todas las edades. En cuanto a la confianza en los profesionales, son los más jóvenes los más críticos, de manera que la opinión que se tiene sobre los servicios recibidos mejora con la edad.
- Un 61% de los encuestados entre 31 y 65 conocen cuales son los servicios ofrecidos por los Colegios Profesionales, sin embargo, más de la mitad de los menores de 30 no los conocen. Este desconocimiento es más acusado aún entre los mayores de 65, ya que únicamente un 30% declara conocer a que se dedican
- El nivel de ingresos es una característica determinante que marca diferencias tanto en el conocimiento como en el nivel de utilización de los servicios de profesionales de las distintas ramas. Sin tener en cuenta la rama sanitaria, para la que el nivel de uso no depende de los ingresos, en las demás ramas de conocimiento la proporción de población que utiliza y conoce los servicios profesionales crece con el nivel de renta de los hogares. Las mayores diferencias

en el grado de conocimiento y uso se dan en la rama técnica y la económico-social.

- El nivel de utilización de los servicios de los colegios profesionales y el conocimiento de sus funciones también crece con el nivel de ingresos. Llama la atención que un 23% de los encuestados del nivel de ingresos más alto piensan que los colegios no son de utilidad. Aunque este porcentaje disminuye una vez que se informa de cuáles son las funciones, sigue siendo relativamente más alto que en los otros grupos.

De todos estos resultados se pueden hacer valoraciones con vistas a mejorar la integración de los colegios en la sociedad, tanto en general como para cada uno de ellos en particular. Aunque no es la misión de este estudio entrar en este cometido, se destacan los siguientes puntos:

- Es primordial señalar que más del 50% de la población conoce y valora la importancia social de los colegios profesionales. Sin embargo, queda trabajo informativo por realizar, ya que una vez que los ciudadanos son conocedores de las funciones de los colegios, más del 80% de la población reconoce la trascendencia que tienen.
- Los resultados señalan la necesidad de acercar la realidad de los colegios profesionales a los más jóvenes y a los mayores, que son los dos grupos entre los que el desconocimiento es mayor.
- También con la mujer hay labor por realizar, ya que aunque la valoración del segmento femenino que ha utilizado algún servicio y conoce las funciones de los colegios es muy positiva, mejor que la del los hombres, el nivel de conocimiento es muy inferior al de éstos.
- Que el conocimiento, el uso, la valoración, la confianza y la opinión de los colegios profesionales aumenta con el nivel de renta es un reflejo del importante papel actual y de la proyección de futuro del mundo profesional en la sociedad del conocimiento.

2. Descripción de la muestra

El presente estudio está centrado en conocer la opinión y el grado de conocimiento que los aragoneses tienen de los servicios ofrecidos por los Colegios Profesionales en Aragón. Para ello se han realizado un total de 1.200 encuestas a la población mayor de 18 años residente en la Comunidad Autónoma de Aragón. Estas encuestas han sido distribuidas a lo largo del territorio aragonés de acuerdo a los siguientes criterios. En primer lugar se han seleccionado las unidades geográficas a encuestar por su importancia en cuanto a representatividad en la población total. Se han elegido las tres capitales de provincia, Huesca, Teruel y Zaragoza, y dentro de cada provincia los dos municipios con mayor concentración de población: Barbastro y Mozón en la provincia de Huesca; Andorra y Alcañiz en Teruel; Ejea y Calatayud en Zaragoza.

La distribución de los individuos a encuestar dentro de cada una de estas poblaciones se ha realizado utilizando los datos de la estadística Cifras de Población del Instituto Nacional de Estadística (INE), que proporciona una medición cuantitativa de la población residente en España, en cada comunidad autónoma, en cada provincia y en cada isla, desagregada según características demográficas básicas, como el sexo, el año de nacimiento, la edad, la nacionalidad y el país de nacimiento, entre otras. Una vez fijado el número de encuestas totales en cada una de las unidades geográficas, se realiza un reparto por afijación proporcional dentro de cada núcleo de acuerdo a la distribución de la población objetivo en dos variables relevantes: el sexo y la edad.

Según los datos de la estadística Cifras de Población, la población objetivo era de 1.114.395 personas mayores de 18 años en Aragón a 1 de enero de 2013. Por tanto, la realización de 1.200 encuestas supone un 3,1% de error muestral para un coeficiente de fiabilidad del 97%. Los encuestados fueron seleccionados aleatoriamente y la entrevista se llevó a cabo de forma personal en los meses de enero y febrero de 2014. Los detalles técnicos de la muestra figuran el cuadro 2.1.

Cuadro 2.1: Ficha técnica

FICHA TÉCNICA:	
Tipo de encuesta	Entrevista personal
Población objetivo	1.114.395 personas mayores de 18 años en Aragón, según datos de la estadística Cifras de Población del INE a 1 de enero de 2013
Tipo de cuestionario	El cuestionario está estructurado en 3 bloques que se distribuyen en 16 preguntas y 38 variables. La primera parte de la encuesta está destinada a determinar el uso y la valoración que los encuestados hacen de los servicios de los profesionales en Aragón. Un segundo bloque de preguntas está enfocado a establecer cuál es nivel de conocimiento que la población tiene de los Colegios profesionales y su opinión general respecto a la utilidad de los servicios que ofrecen. La última parte de la encuesta esta dirigida a recoger datos sociodemográficos básicos para caracterizar a los encuestados.
Tamaño muestral	1.200 encuestas válidas.
Procedimiento de muestreo	La entrevista se ha realizado de forma personal. Los encuestados son seleccionados al azar de acuerdo con las cuotas establecidas con afijación proporcional en función del sexo, edad y lugar de residencia.
Error muestral	3,1% de error muestral para y un coeficiente de fiabilidad del 97%.
Trabajo de campo	Las encuestas se han realizado entre los meses de enero y febrero de 2014.
Control de encuestas	Las encuestas se han supervisado a través de controles directos e indirectos, comprobando la consistencia de los cuestionarios para cada uno de los encuestados.

La encuesta está estructurada en 3 bloques con un total de 16 preguntas. En el anexo I se incluye el cuestionario. El primer bloque de la encuesta recoge información relativa a los profesionales aragoneses. Las preguntas se centran en conocer el grado de utilización de los servicios prestados por los profesionales de las distintas ramas, distinguiendo entre rama técnica, rama jurídico-social, rama económico-social y rama sanitaria, así como el nivel de satisfacción con los servicios recibidos y la confianza que inspiran los profesionales.

Como uno de los principales objetivos del estudio es determinar en qué medida los aragoneses conocen las funciones de los Colegios Profesionales y los servicios que

ofrecen, la segunda parte de la encuesta se centra en analizar la opinión de los ciudadanos sobre los Colegios y sus funciones, si los conocen, si han empleado sus servicios y si creen que son útiles.

Cuadro 2.2: Características sociodemográficas de los encuestados

		Nº de encuestas	Porcentaje
Provincia	Huesca	193	16,1%
	Teruel	130	10,8%
	Zaragoza	877	73,1%
Localidad	Huesca capital	113	9,4%
	Barbastro	38	3,2%
	Monzón	42	3,5%
	Teruel capital	77	6,4%
	Andorra	18	1,5%
	Alcañiz	35	2,9%
	Zaragoza Capital	831	69,3%
	Calatayud	26	2,2%
Ejea	20	1,7%	
Sexo	Hombre	593	49,4%
	Mujer	607	50,6%
Edad	Entre 18 y 30	260	22,8%
	Entre 31 y 44	322	28,2%
	Entre 45 y 65	423	37,1%
	Más de 65	136	11,9%
Ingresos del Hogar	Menos de 1.000 €	260	22,8%
	Entre 1.000 y 1.500 €	322	28,2%
	Entre 1.500 y 3.000 €	423	37,1%
	Más de 3.000 €	136	11,9%

La tercera y última parte de la encuesta recaba información sobre las principales variables sociodemográficas del encuestado para asegurar la representatividad de la muestra y segmentar posteriormente las opiniones. Se recoge información sobre el sexo, edad, nivel medio de ingresos del hogar y si están en activo en el mercado laboral. Esta información está resumida en el cuadro 2.2 donde se muestra el

número de encuestas realizadas para cada uno de los estratos y el porcentaje que representan sobre el total.

3. Los Servicios de los profesionales en Aragón

En este apartado se describen los principales resultados relativos a la primera parte de la encuesta: el grado de conocimiento y la opinión de la población aragonesa acerca de los servicios ofrecidos por los profesionales de las distintas ramas. Se presentan los resultados para la muestra total y las diferencias que pueden surgir según el lugar de residencia de los encuestados.

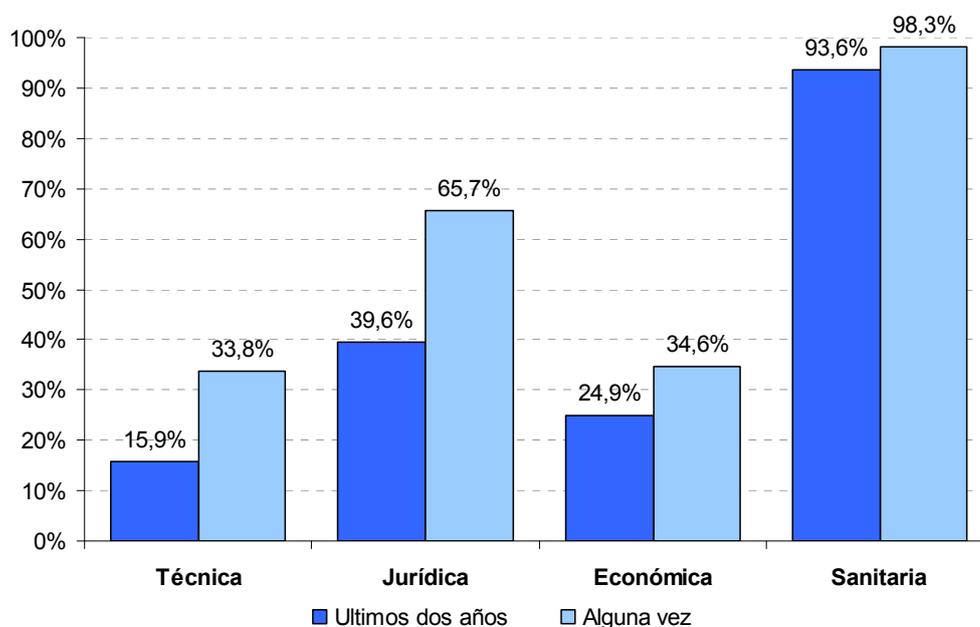
Los profesionales se han agrupado en cuatro grandes grupos de conocimiento:

- **Rama técnica:** ingenieros, ingenieros técnicos, arquitectos, aparejadores, geólogos, químicos, etc.
- **Rama jurídico-social:** abogados, notarios, procuradores, asesores fiscales, graduados sociales, trabajadores sociales, etc.
- **Rama económico-social:** economistas, auditores, asesores fiscales, asesores de empresas, asesores de inversiones, etc.
- **Rama sanitaria:** médicos, enfermeros, veterinarios, farmacéuticos, psicólogos, etc.)

El gráfico 3.1 presenta el porcentaje de encuestados que han utilizado los servicios de algún profesional en alguna de las categorías, distinguiendo si ha recurrido a estos servicios en alguna ocasión o si lo ha hecho en los dos últimos años. Los servicios más empleados han sido los de la rama sanitaria, un 93% en los dos últimos años y un 98% en alguna ocasión. Los servicios de tipo jurídico-social son los segundos más empleados, pero a una distancia considerable de la anterior. Un 39% de los encuestados han utilizado algún servicio de esta rama en los últimos dos

años y casi el doble, el 65%, lo ha hecho en alguna ocasión. En tercer lugar figura la rama económica y en cuarto la técnica.

Gráfico 3.1: Grado de utilización de los servicios profesionales en Aragón



Cuadro 3.1: Grado de utilización de los servicios profesionales por provincia

	Huesca	Teruel	Zaragoza
Ha utilizado los servicios en alguna ocasión:			
Rama Técnica	44,6%	33,8%	31,4%
Rama Jurídico-social	64,2%	65,4%	66,1%
Rama Económico-social	37,3%	25,4%	35,4%
Rama Sanitaria	99,5%	98,5%	97,9%
Ha utilizado los servicios en los últimos dos años:			
Rama Técnica	20,7%	16,9%	14,6%
Rama Jurídico-social	38,9%	38,5%	39,9%
Rama Económico-social	26,9%	19,2%	25,3%
Rama Sanitaria	95,9%	91,5%	93,4%

Este orden se mantiene en cada una de las tres provincias aragonesas, aunque con alguna pequeña diferencia. En Teruel los servicios menos empleados son los de la

rama económico-social, aunque si nos limitamos al uso que se ha hecho en los dos últimos años son también los servicios de la rama técnica los menos empleados (cuadro 3.1), al igual que en las otras dos provincias.

Se ha pedido a los encuestado que evalúen en qué medida conocen los servicios ofrecidos por las distintas ramas. Para ello deben valorar su conocimiento en una escala del 0 al 10. Las cuatro ramas reciben una puntuación por encima del 5, la puntuación más alta es para la rama sanitaria, que alcanza una media de 7,71, seguida por la rama jurídico-social (con un 6,18), la técnica (5,60) y, por último, la más desconocida es la rama económico-social (5,17). Esta información se recoge en el cuadro 3.2. Esta misma información figura en el Gráfico 3.2, donde aparecen las puntuaciones asignadas por los encuestados. Destaca el alto porcentaje de encuestados que conocen los servicios ofrecidos por los profesionales de la rama sanitaria, ya que más del 80% da una puntuación de 7 o superior.

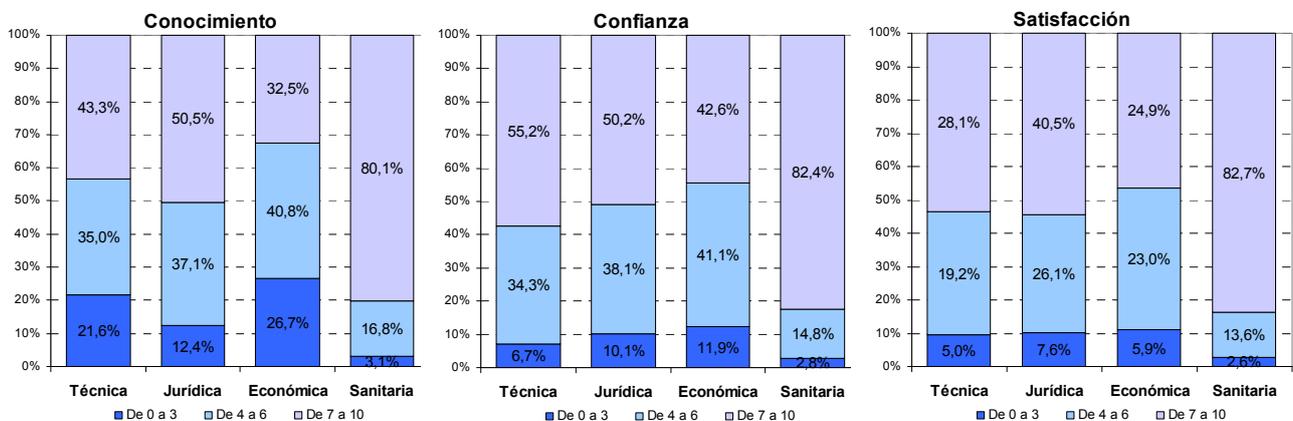
Del mismo modo se les pregunta acerca de la confianza que estos profesionales les inspiran, es decir la sensación de tranquilidad que les reporta su profesionalidad, conocimientos o actuación, también en una escala del 0 al 10. De nuevo es la rama sanitaria la que inspira mayor confianza a los encuestados, con una puntuación media de 7,69. En segundo y tercer lugar están las ramas técnicas y jurídico-sociales con un 6,51 y 6,21, respectivamente. Por ultimo figura la rama económico-social con un 5,93 de media.

Aquellos encuestados que han utilizado los servicios de algún profesional han expresado su satisfacción con la atención recibida. Los usuarios de la rama sanitaria, que eran la mayoría de los encuestados, valoran el servicio recibido en un 7,88. La rama jurídico-social, que era la menos utilizada, recibe una puntuación de 6,39, seguida muy de cerca de las otras dos ramas.

Cuadro 3.2: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales (medias)

	Nivel de conocimiento	Nivel de confianza	Satisfacción con los servicios
Rama Técnica	5,60	6,51	6,32
Rama Jurídico-social	6,18	6,21	6,39
Rama Económico-social	5,17	5,93	6,01
Rama Sanitaria	7,71	7,69	7,88

Gráfico 3.2: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales (%)



No hay grandes diferencias geográficas en cuanto al nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos (cuadro 3.3). Las puntuaciones son algo más bajas en Teruel, y son los residentes en Huesca los que mayor conocimiento tienen, aunque las diferencias son pequeñas. El nivel de confianza también está bastante equilibrado, sin grandes diferencias reseñables. En cuanto a la valoración del servicio recibido, los residentes de Teruel los que mayor puntuación otorgan, especialmente a la rama económico-social, un 6,74, puntuación bastante superior a la recibida en Huesca, un 6,06, y en Zaragoza, un 5,93.

Cuadro 3.3: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales por provincia (medias)

	Huesca	Teruel	Zaragoza
En qué medida conoce los servicios básicos prestados por los profesionales:			
Rama Técnica	5,78	5,44	5,58
Rama Jurídico-social	6,30	5,63	6,24
Rama Económico-social	5,63	4,56	5,16
Rama Sanitaria	7,95	7,42	7,71
En qué medida le inspiran confianza los profesionales de las distintas ramas:			
Rama Técnica	6,48	6,62	6,51
Rama Jurídico-social	6,02	6,19	6,26
Rama Económico-social	5,70	6,03	5,96
Rama Sanitaria	7,71	7,74	7,68
Qué puntuación promedio otorgaría al servicio recibido:			
Rama Técnica	6,34	6,49	6,29
Rama Jurídico-social	6,35	6,50	6,38
Rama Económico-social	6,06	6,74	5,93
Rama Sanitaria	7,82	8,05	7,86

Hay una notable diferencia entre el nivel de conocimiento y uso de los profesionales y los servicios de la rama sanitaria y el resto de ramas profesionales. El origen está en un rasgo muy definitorio de los servicios que prestan los profesionales de la salud, que no se ha filtrado en la encuesta para evitar confusiones sobre el carácter privado/público de los servicios. Entre los profesionales de la salud el conocimiento y el uso es muy generalizado por existir una protección pública general, no siendo así en el resto de profesiones. Esa cobertura pública generalizada, propia del estado de bienestar, responde a una demanda y un uso individual inmediato y básico. Cuando se valora el nivel de satisfacción o confianza las diferencias ya no son tan altas. En el otro servicio público en el que trabajan los titulados, la educación, no es tan fácilmente identificable la rama profesional por los ciudadanos como la sanidad ya que participan en él titulados de todas ellas. Obviamente no se ha incluido en la encuesta una rama profesional de la enseñanza de forma independiente. Con esto queremos decir que se están valorando en todas las ramas preferentemente los servicios profesionales prestados privadamente, mientras que en la salud se mezclan los privados con los públicos.

4. La imagen de los Colegios profesionales en Aragón

Las preguntas del segundo bloque de la encuesta están relacionadas con la opinión que los aragoneses tienen de los Colegios Profesionales. Se quiere valorar si la población aragonesa conoce las funciones de las que se encargan los colegios. Para no influir en la opinión de los encuestados, primero se pregunta si conocen las funciones de los colegios, sin mencionar ninguna, y si creen que son útiles. En un segundo paso se enumeran una serie de funciones, de las que se encargan los colegios, pero sin mencionar que son precisamente éstos los que se ocupan de ellas, y se solicita que valoren la necesidad de que alguna entidad se ocupe de que se cumplan. Dichas funciones son:

- Control de acceso al ejercicio de las distintas profesiones para evitar el intrusismo.
- Formación continua y reciclaje de conocimientos y técnicas.
- Cumplimiento del código deontológico.
- Información sobre honorarios y costes de los profesionales.
- Atención de reclamaciones por problemas de los servicios.

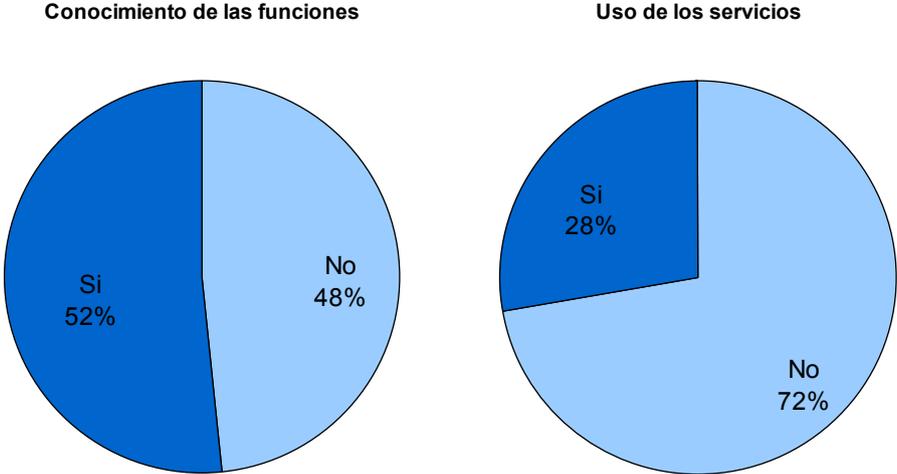
Finalmente se informa a los encuestados de que son precisamente los Colegios Profesionales los que se ocupan de estas cinco funciones. Una vez que los encuestado lo conocen se vuelve a preguntar acerca de la utilidad de los Colegios Profesionales ahora que tienen una mayor conocimiento.

Los resultados indican que más del 50% de la población mayor de edad conoce las funciones de los colegios profesionales y la cuarta parte ha utilizado sus servicios (gráfico 4.1). Estos hechos son importantes indicadores de arraigo, representatividad y cumplimiento de una función social de los colegios profesionales en Aragón. Sin embargo, queda trabajo informativo por realizar en una parte importante de la población aragonesa que todavía desconoce las funciones que cumplen y los servicios que ofrecen los colegios profesionales.

Los residentes de Zaragoza tienen un mayor conocimiento de los colegios que los de Huesca y Teruel, aunque no hay grandes diferencias. También han utilizado sus servicios en más ocasiones, un 29% frente al 25% en Huesca y el 23% en Teruel (cuadro 4.1).

A las personas que declaran que alguna vez han utilizado alguno de los servicios de los colegios se les pregunta acerca de estos servicios. La mayoría de los encuestados no nombran los servicios utilizados, sino el colegio profesional al que acudieron. Entre los más nombrados están el Colegio de Abogados, un 29% de los que han acudido a algún colegio, el Colegio de Arquitectos, 23% de los casos, y el Colegio de Médicos, 9%. Con mucha menos frecuencia también se nombran los colegios de Aparejadores, Enfermería, Administradores de Fincas, Farmacéuticos y Economistas, entre otros.

Gráfico 4.1: Nivel de conocimiento y uso de los servicios de los Colegios Profesionales (%)



Cuadro 4.1: Nivel de conocimiento y uso de los servicios de los Colegios Profesionales por provincia (%)

	Huesca	Teruel	Zaragoza
Conoce las funciones de los colegios profesionales	50,3%	49,2%	52,3%
Ha solicitado algún servicio de los colegios profesionales	25,5%	23,3%	29,0%

A los encuestados se les ha preguntado en qué medida creen que debe existir alguna entidad o entidades que se encarguen de garantizar las cinco pautas clave del buen servicio en cada profesión: el control de acceso al ejercicio de las distintas profesiones, la formación continua y reciclaje de conocimientos, el cumplimiento del código deontológico, la información sobre honorarios y costes de los profesionales y la atención de reclamaciones. Mas del 70% creen que es muy necesario que exista alguna entidad que se encargue de estas funciones, otorgando una puntuación media por encima de 8, en una escala del 0 al 10, a todas ellas salvo a la información sobre honorarios y costes con una valoración de 7,9.

Únicamente 1 de cada 3 encuestados sabe de alguna organización o entidad que proporcione alguno de estos servicios. Únicamente un 22% nombra espontáneamente a los colegios profesionales, bien indicando alguno de ellos en particular o nombrándolos de forma global. Sin embargo, cuando se les indica que son precisamente los colegios profesionales los encargados de hacer cumplir estos cinco objetivos, un 43% reconoce que lo sabía. Entre las entidades identificadas por los encuestados, aparte de los colegios profesionales, figuran las asociaciones de consumidores, como la OCU o FACUA, nombradas por el 5%, o la administración pública, en el 1% de los casos.

Por provincias, los valores promedio en Zaragoza son mayores que en Huesca y Teruel para todos los ítems. En Teruel y Zaragoza la atención de reclamaciones y quejas sobre los servicios es la función que consideran más necesaria, en el caso de Huesca es el cumplimiento del código deontológico.

Cuadro 4.2: En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de las siguientes funciones (media):

	Media	Puntuación		
		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 10
Control de acceso al ejercicio de la profesión	8,05	6,3%	23,4%	70,3%
Formación continua y reciclaje	8,35	3,3%	11,0%	85,7%
Cumplimiento del código deontológico	8,43	4,2%	10,6%	85,2%
Información sobre honorarios y costes	7,91	6,8%	16,7%	76,5%
Atención de reclamaciones	8,54	4,2%	10,0%	85,8%

Cuadro 4.3: En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de las siguientes funciones por provincia (media)

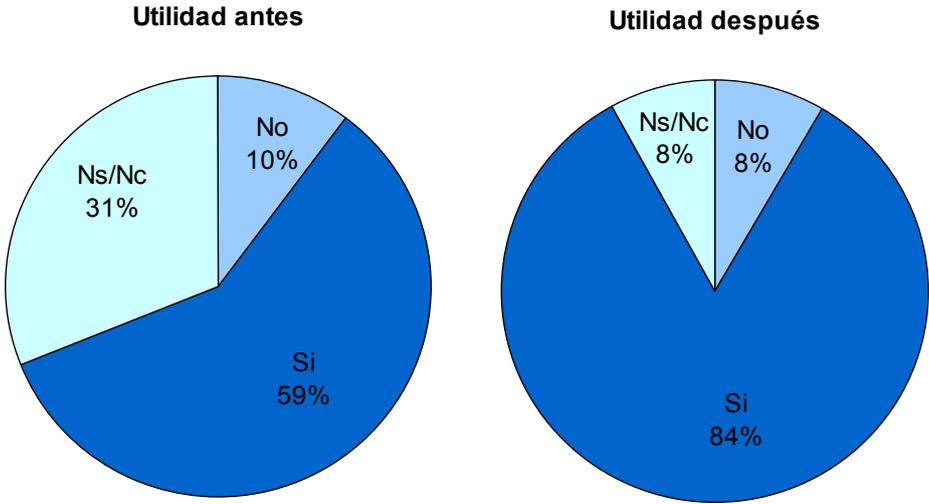
	Huesca	Teruel	Zaragoza
Control de acceso al ejercicio de la profesión	7,84	7,93	8,11
Formación continua y reciclaje	8,02	8,16	8,45
Cumplimiento del código deontológico	8,26	8,30	8,48
Información sobre honorarios y costes	7,71	7,87	7,96
Atención de reclamaciones	8,13	8,52	8,64

Para valorar si la población aragonesa cree que los colegios profesionales son útiles, se les hace esta pregunta antes y después de haberles informado acerca de las principales funciones que realizan. La pregunta se realiza de este modo ya que una de las hipótesis de partida era que la población no conoce en general realmente cuáles son los servicios que ofrece un colegio profesional. Hipótesis que queda confirmada por el estudio, ya que casi la mitad de los encuestados desconocen a qué se dedican los colegios profesionales y los servicios que ofrecen. De este modo nos dan su opinión y se puede valorar hasta que punto la opinión sobre la utilidad de los colegios profesionales está influenciada por el desconocimiento.

El gráfico 4.2 muestra esta información. Casi un 60% de la población opinaba que los colegios profesionales son útiles antes de informarles sobre sus funciones. Una de cada tres personas no sabían o preferían no contestar y un 10% creían que no son de ninguna utilidad. Una vez que se les informa de las actividades que realizan los colegios profesionales la opinión varía sustancialmente. De aquéllos que pensaban que no eran útiles un 2% cambia de opinión y los valoran ahora de

manera diferente. También se reduce sustancialmente la proporción de encuestados que no opinan, pasando del 31% al 8%, mientras que aquellos que creen que sí son útiles ascienden ahora al 84%.

Gráfico 4.2: Opinión sobre la utilidad de los Colegios Profesionales antes y después de conocer sus funciones



Cuadro 4.4: Opinión sobre la utilidad de los Colegios Profesionales antes y después de conocer sus funciones por provincia

Cree que son útiles?:	Huesca	Teruel	Zaragoza
Utilidad antes:			
No	9,3	12,3	10,3
Sí	59,1	60,0	58,0
Ns/Nc	31,6	27,7	31,7
Utilidad después:			
No	9,3	12,3	7,4
Sí	86,5	76,9	83,9
Ns/Nc	4,1	10,8	8,7

5. Resultados Segmentados

En lo que resta de informe la muestra global se divide en subgrupos para poder analizar diferencias de opinión teniendo en cuenta las principales características socioeconómicas de los encuestados. En primer lugar se analizan las diferencias entre hombres y mujeres, en segundo lugar la influencia de la edad y por último cómo influye el nivel de renta.

5.1 Principales diferencias por sexo

El nivel de utilización de los servicios de alguna de las ramas es muy diferente por género: casi el doble de hombres que de mujeres han utilizado alguno de los servicios ofrecidos por los profesionales de la rama técnica, tanto si nos centramos en los dos últimos años como si se tiene en cuenta un horizonte temporal más largo.

También hay diferencias en la rama económico-social, aunque de menor magnitud, unos 8 puntos porcentuales (cuadro 5.1).

Estas diferencias apenas se aprecian en las otras dos ramas, el porcentaje de uso de los servicios profesionales sanitarios en los últimos dos años es algo mayor en el caso de las mujeres, sin que esta diferencia sea elevada, y es inferior para los servicios jurídicos.

Cuadro 5.1: Grado de utilización de los servicios profesionales: diferencias por sexo

	Alguna ocasión		Últimos dos años	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Rama Técnica	41,7%	26,1%	20,8%	11,1%
Rama Jurídico-social	64,9%	66,5%	40,4%	38,8%
Rama Económico-social	38,1%	31,2%	28,2%	21,7%
Rama Sanitaria	98,3%	98,2%	91,4%	95,7%

Cuadro 5.2: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales: diferencias por sexo

	Hombre	Mujer
<i>En qué medida conoce los servicios básicos prestados por los profesionales:</i>		
Rama Técnica	6,03	5,17
Rama Jurídico-social	6,16	6,21
Rama Económico-social	5,41	4,94
Rama Sanitaria	7,62	7,81
<i>En qué medida le inspiran confianza los profesionales de las distintas ramas:</i>		
Rama Técnica	6,55	6,48
Rama Jurídico-social	5,96	6,46
Rama Económico-social	5,73	6,11
Rama Sanitaria	7,58	7,80
<i>Qué puntuación promedio otorgaría al servicio recibido:</i>		
Rama Técnica	6,39	6,23
Rama Jurídico-social	6,11	6,67
Rama Económico-social	5,82	6,25
Rama Sanitaria	7,76	7,99

Como era de esperar, la diferencia en la utilización de los servicios se traslada al conocimiento que la población tiene de los servicios básicos ofrecidos por los profesionales de cada una de las ramas. Las mayores diferencias entre hombres y mujeres se dan para los servicios de la rama técnica, casi un punto de diferencia, y de la rama económica. En ambos casos el conocimiento promedio que manifiestan las mujeres es menor. Lo contrario ocurre en las otras dos ramas, donde la diferencia es menor y, además, el conocimiento promedio de las mujeres es algo superior al de los hombres (cuadro 5.2).

Las mujeres muestran un mayor nivel de confianza y satisfacción con los servicios recibidos en todas las ramas a excepción de la rama técnica, donde son los hombres los que dan una mayor puntuación tanto a la confianza que le merecen los profesionales como a la satisfacción con los servicios recibidos. En cuanto al nivel de confianza en los profesionales, los hombres son más críticos que las mujeres con los profesionales de las ramas jurídica y económica, lo que se refleja también en el grado de satisfacción con los servicios recibidos.

Si nos centramos ahora en los colegios profesionales, las primeras diferencias surgen en el grado de conocimiento que hombres y mujeres tienen de las funciones de los colegios. Un 54% de los hombres revelan conocer a qué se dedican, mientras que este porcentaje es del 48% en el caso de las mujeres. También es menor la proporción de mujeres que alguna vez ha hecho uso de alguno de sus servicios.

En cuanto a la necesidad que encuentran hombres y mujeres de que exista alguna entidad que se encargue de las funciones descritas anteriormente, los valores promedios son significativamente más altos para las mujeres, dando un valor promedio por encima de 8 sobre 10 a todas ellas. Las mayores diferencias son para la necesidad de una entidad que informe sobre los honorarios y costes de los servicios y que se encargue del cumplimiento del código deontológico de las distintas profesiones.

Cuadro 5.3: En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de las siguientes funciones: diferencias por sexo

	Hombre	Mujer
Control de acceso al ejercicio de la profesión	7,85	8,24
Formación continua y reciclaje	8,11	8,58
Cumplimiento del código deontológico	8,15	8,70
Información sobre honorarios y costes	7,59	8,23
Atención reclamaciones	8,32	8,76

La proporción de hombres y mujeres que conocen alguna entidad que se encargue de esas funciones no llega al 40%, aunque una vez que se informa de que los colegios profesionales se ocupan de ello, el 48% de los hombres reconocen saberlo, frente al 38% de las mujeres. La percepción de la utilidad de los colegios varía con el sexo. Un mayor porcentaje de hombres cree que no son útiles tanto antes como después de conocer sus funciones, cuatro puntos porcentuales de diferencia con las mujeres.

Cuadro 5.4: Nivel de conocimiento y uso de los servicios de los Colegios Profesionales: diferencias por sexo

	Hombre	Mujer
Conoce las funciones de los colegios profesionales	54,6%	48,7%
Ha solicitado algún servicio de los colegios profesionales	29,9%	25,7%
Conoce alguna entidad que se encargue de esas funciones	39,5%	32,5%
Sabía que los colegios se encargan de esas funciones	48,3%	38,9%

Cuadro 5.5 Opinión sobre si son útiles los Colegios Profesionales antes y después de conocer sus funciones: diferencias por sexo

	Antes		Después	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
No	12,5%	8,3%	10,3%	6,3%
Sí	60,2%	56,7%	81,5%	85,7%
Ns/Nc	27,3%	35,0%	8,3%	8,1%

5.2 Principales diferencias por edad

Para analizar las diferencias de opinión en función de la edad la muestra se ha dividido en cuatro grupos:

- Entre 18 y 30 años
- Entre 31 y 44 años
- Entre 45 y 65 años
- Más de 65 años

Las diferencias son bastante más notables en función de la edad que respecto a otras características de la población. Los segmentos de edad más joven, entre 18 y 30 años, y de más edad, de más de 65, son los que menos han hecho uso de los servicios de los profesionales, a excepción de la rama sanitaria, a la que han acudido por igual personas de todas las edades. La utilización de los servicios profesionales cae sensiblemente en el segmento de más edad cuando sólo se consideran los dos últimos años.

El nivel de conocimiento de los servicios ofrecidos es menor entre los más jóvenes y los más mayores. Sobre todo en los servicios ofrecidos por los profesionales de la rama económico-social, donde la puntuación media no llega al cinco en estos dos grupos. En cuanto a la confianza en los profesionales, son de nuevo los más jóvenes

los más críticos, aunque en este aspecto las diferencias entre los grupos de edad son menores. Por otro lado, la valoración que se hace de los servicios recibidos mejora con la edad.

Cuadro 6.1: Grado de utilización de los servicios profesionales: diferencias por edad

	Entre 18 y 30	Entre 31 y 44	Entre 45 y 65	Más de 65
Ha utilizado los servicios en alguna ocasión:				
Rama Técnica	24,7%	41,2%	39,6%	22,7%
Rama Jurídico-social	46,2%	70,6%	74,4%	61,3%
Rama Económico-social	27,8%	39,7%	39,9%	25,7%
Rama Sanitaria	98,0%	97,4%	98,2%	99,6%
Ha utilizado los servicios en los últimos dos años:				
Rama Técnica	15,2%	24,2%	15,6%	6,3%
Rama Jurídico-social	31,7%	50,1%	45,0%	24,2%
Rama Económico-social	20,2%	32,7%	26,6%	16,0%
Rama Sanitaria	94,0%	90,9%	93,1%	97,4%

Cuadro 6.2: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales: diferencias por edad

	Entre 18 y 30	Entre 31 y 44	Entre 45 y 65	Más de 65
En qué medida conoce los servicios básicos prestados por los profesionales:				
Rama Técnica	5,37	5,86	5,82	5,09
Rama Jurídico-social	5,90	6,45	6,39	5,76
Rama Económico-social	4,97	5,39	5,41	4,70
Rama Sanitaria	7,32	7,64	7,85	7,92
En qué medida le inspiran confianza los profesionales de las distintas ramas:				
Rama Técnica	6,37	6,51	6,54	6,58
Rama Jurídico-social	5,93	6,26	6,24	6,32
Rama Económico-social	5,60	5,98	5,90	6,15
Rama Sanitaria	7,30	7,47	7,78	8,13
Qué puntuación promedio otorgaría al servicio recibido:				
Rama Técnica	5,89	6,32	6,51	6,37
Rama Jurídico-social	5,93	6,39	6,42	6,71
Rama Económico-social	5,49	5,88	6,24	6,35
Rama Sanitaria	7,30	7,63	8,00	8,44

En general el conocimiento de las funciones que desempeñan los colegios profesionales es bajo. Un 61% de los encuestados entre 31 y 65 conocen cuáles son, sin embargo, más de la mitad de los menores de 30 no. Este desconocimiento es más acusado entre los mayores de 65, ya que únicamente un 30% declara conocer a qué se dedican.

Que exista una entidad que se encargue de la atención de reclamaciones y quejas de los usuarios es la función más importante para los encuestados, independientemente del rango de edad en que se encuentren. La menos importante, aunque también con una valoración media bastante alta, cercana a 8 en todos los grupos, es la información sobre honorarios y costes.

En cuanto a la utilidad, los porcentajes reflejan el nivel de conocimiento que los encuestados tienen sobre las funciones de los colegios. Casi la mitad de los menores de 30 años se abstienen de responder, un 46%, y la misma proporción piensa que son útiles. Sin embargo, una vez que conocen a que se dedican, el 83% opinan que son necesarios y la abstención se reduce al 10%. Similares porcentajes se dan entre los mayores de 65. Entre la población de 31 y 65 el 62% piensa que sí son útiles, y hay una menor tasa de abstención, entorno al 26%. Una vez conocidas las funciones los porcentajes se igualan más a los otros dos grupos.

Cuadro 6.3: En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de las siguientes funciones: diferencias por edad

	Entre 18 y 30	Entre 31 y 44	Entre 45 y 65	Más de 65
Control de acceso al ejercicio de la profesión	7,99	8,14	8,06	7,97
Formación continua y reciclaje	8,36	8,48	8,27	8,28
Cumplimiento del código deontológico	8,33	8,49	8,47	8,36
Información sobre honorarios y costes	7,85	8,11	7,89	7,75
Atención de reclamaciones	8,42	8,75	8,51	8,42

Cuadro 6.4: Nivel de conocimiento y uso de los servicios de los Colegios Profesionales: diferencias por edad

	Entre 18 y 30	Entre 31 y 44	Entre 45 y 65	Más de 65
Conoce las funciones de los colegios profesionales	46,5%	61,1%	61,1%	29,7%
Ha solicitado algún servicio de los colegios profesionales	11,5%	34,2%	33,2%	23,9%
Conoce alguna entidad que se encargue de las funciones	24,5%	42,6%	43,0%	25,7%
Sabía que los colegios se encargan de esas funciones	33,3%	46,3%	53,6%	33,1%

Cuadro 6.5: Opinión sobre la utilidad de los Colegios Profesionales antes y después de conocer sus funciones: diferencias por edad

Cree que son útiles?:	Entre 18 y 30	Entre 31 y 44	Entre 45 y 65	Más de 65
Utilidad antes:				
No	8,0%	10,7%	13,8%	6,7%
Sí	46,0%	61,0%	62,6%	58,4%
Ns/Nc	46,0%	28,3%	23,6%	34,9%
Utilidad después:				
No	6,5%	7,9%	11,0%	5,9%
Sí	83,5%	86,5%	81,1%	83,6%
Ns/Nc	10,0%	5,6%	7,9%	10,4%

5.3 Principales diferencias por nivel de ingresos

El nivel de ingresos del hogar es una característica determinante que marca diferencias sensibles tanto en el conocimiento como en el nivel de utilización de los servicios profesionales de las distintas ramas. En este trabajo se han tenido en cuenta cuatro tramos de ingresos para los hogares:

- Menos de 1.000 €
- Entre 1.000 € y menos de 1.500 €

- Entre 1.500 € y 3.000 €
- Más de 3.000 €

Excepto en la rama sanitaria, para la que el nivel de uso no depende de los ingresos, en las demás ramas de conocimiento hay diferencias significativas en el uso de los servicios. La proporción de población que utiliza o ha utilizado servicios profesionales alguna vez crece con el nivel de renta de los hogares. Las mayores diferencias se dan en las ramas técnica y económico-social, donde la probabilidad de que un encuestado haya utilizado algún servicio profesional de estas ramas es el doble si su nivel de renta es superior a los 3.000 euros que si es inferior a 1.000 euros.

El nivel de conocimiento sobre los servicios ofrecidos, al igual que el uso de los mismos, tiende a crecer con el nivel de ingresos. Lo mismo ocurre con la confianza en los profesionales y la satisfacción con los servicios recibidos. Especial mención merece el incremento de la rama económico-social para el tramo de mayor renta. Sólo en algún caso aislado se observa una excepción a esta tendencia creciente.

Cuadro 7.1: Grado de utilización de los servicios profesionales: diferencias por nivel de renta

	Menos de 1.000 €	1.000-1.500 €	1.500-3.000 €	Más de 3.000 €
Ha utilizado los servicios en alguna ocasión:				
Rama Técnica	22,1%	29,5%	39,5%	49,3%
Rama Jurídico-social	65,3%	63,7%	67,8%	71,3%
Rama Económico-social	26,0%	29,5%	36,2%	57,4%
Rama Sanitaria	97,7%	98,1%	99,3%	97,1%
Ha utilizado los servicios en los últimos dos años:				
Rama Técnica	10,5%	11,2%	19,9%	23,5%
Rama Jurídico-social	33,6%	36,6%	41,9%	55,1%
Rama Económico-social	18,2%	20,8%	23,7%	49,3%
Rama Sanitaria	93,1%	91,6%	95,7%	93,4%

Cuadro 7.2: Nivel de conocimiento e imagen de los servicios profesionales: diferencias por nivel de ingresos

	Menos de 1.000 €	1.000-1.500 €	1.500-3.000 €	Más de 3.000 €
En qué medida conoce los servicios básicos prestados por los profesionales:				
Rama Técnica	4,92	5,34	6,07	6,63
Rama Jurídico-social	5,83	5,94	6,57	6,87
Rama Económico-social	4,44	4,87	5,53	6,51
Rama Sanitaria	7,45	7,66	8,01	7,80
En qué medida le inspiran confianza los profesionales de las distintas ramas:				
Rama Técnica	6,25	6,34	6,72	6,87
Rama Jurídico-social	6,28	5,93	6,40	6,32
Rama Económico-social	5,69	5,77	6,12	6,37
Rama Sanitaria	7,56	7,74	7,86	7,57
Qué puntuación promedio otorgaría al servicio recibido:				
Rama Técnica	5,86	5,87	6,58	6,89
Rama Jurídico-social	6,46	6,12	6,50	6,61
Rama Económico-social	5,68	5,57	6,13	7,01
Rama Sanitaria	7,91	7,85	7,98	7,87

En cuanto a la valoración de las funciones que garantizan el buen servicio profesional, para los hogares con ingresos inferiores a los 3.000 euros la atención de reclamaciones se mantiene como la función más importante, mientras que en los hogares de más 3.000 ganan importancia la formación continua y el reciclaje de los profesionales y la garantía del cumplimiento del código deontológico.

El nivel de utilización de los servicios de los colegios profesionales y el conocimiento de sus funciones también crece con el nivel de ingresos. Casi un 80% de los hogares con niveles de renta más alto conocen cuáles son las principales funciones de los colegios, porcentaje bastante superior a la media. Llama la atención que un 23% de los encuestados de este nivel de ingresos piensen que los colegios no son de utilidad. Además, aunque este porcentaje disminuye una vez que se informa de cuáles son las funciones, sigue siendo relativamente más alto que en los otros grupos, 18%, frente al 7% en promedio en el resto. Es este un aspecto que debería ser cuidadosamente analizado.

Cuadro 7.3: En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de las siguientes funciones: diferencias por nivel de ingresos

	Menos de 1.000 €	1.000-1.500 €	1.500-3.000 €	Más de 3.000 €
Control de acceso al ejercicio de la profesión	8,05	7,98	8,36	7,54
Formación continua y reciclaje	8,39	8,20	8,55	8,14
Cumplimiento del código deontológico	8,37	8,29	8,74	8,04
Información sobre honorarios y costes	8,00	7,90	8,20	7,12
Atención de reclamaciones	8,64	8,33	8,86	8,00

Cuadro 7.4: Nivel de conocimiento y uso de los servicios de los Colegios Profesionales: diferencias por ingresos

	Menos de 1.000 €	1.000-1.500 €	1.500-3.000 €	Más de 3.000 €
Conoce las funciones de los colegios profesionales	33,5%	43,5%	60,7%	79,4%
Ha solicitado algún servicio de los colegios profesionales	23,5%	20,0%	33,6%	42,6%
Conoce alguna entidad que se encargue de las funciones	22,3%	29,6%	43,5%	58,1%
Sabía que los colegios se encargan de esas funciones	23,8%	40,4%	52,5%	65,2%

Cuadro 7.5: Opinión sobre la utilidad de los Colegios Profesionales antes y después de conocer sus funciones: diferencias por nivel de ingresos

Cree que son útiles?:	Menos de 1.000 €	1.000-1.500 €	1.500-3.000 €	Más de 3.000 €
Utilidad antes:				
No	10,0%	7,2%	10,2%	23,3%
Sí	49,6%	59,5%	64,5%	58,6%
Ns/Nc	40,4%	33,3%	25,4%	18,0%
Utilidad después:				
No	7,3%	7,1%	6,6%	18,4%
Sí	81,9%	85,1%	86,5%	72,8%
Ns/Nc	10,8%	7,8%	6,9%	8,8%

ANEXO I: ENCUESTA



Encuesta sobre los servicios de los profesionales en Aragón



1. ¿En qué medida conoce los servicios básicos prestados por los profesionales de las distintas ramas del saber a los ciudadanos en general?

Puntuar de 0 (nulo conocimiento) a 10 (total conocimiento)

	Puntuación
Rama técnica: ingenieros, ingenieros técnicos, arquitectos, aparejadores, geólogos, químicos,.....	
Rama jurídico-social: abogados, notarios, procuradores, asesores fiscales, graduados sociales, trabajadores sociales,...	
Rama económico-social: economistas, auditores, asesores fiscales, asesores de empresas, asesores de inversiones,...	
Rama sanitaria: médicos, enfermeros, veterinarios, farmacéuticos, psicólogos,...	

2. ¿En ALGUNA OCASIÓN ha utilizado los servicios de algún profesional de estas ramas?

	Sí	No
Rama técnica		
Rama jurídico-social		
Rama económico-social		
Rama sanitaria		

3. Durante los ÚLTIMOS DOS AÑOS ¿ha utilizado los servicios de algún profesional de estas ramas?

	Sí	No
Rama técnica		
Rama jurídico-social		
Rama económico-social		
Rama sanitaria		

4. ¿En qué medida estos profesionales le inspiran confianza (sensación de tranquilidad por su profesionalidad, conocimientos, actuación, consejo,...)?

0 (nula confianza) a 10 (total confianza)

	Puntuación
Rama técnica	
Rama jurídico-social	
Rama económico-social	
Rama sanitaria	

5. ¿En qué medida está satisfecho con el servicio que ha recibido o recibe de los profesionales?

0 (nada satisfecho) a 10 (muy satisfecho)

	Puntuación
Rama técnica	
Rama jurídico-social	
Rama económico-social	
Rama sanitaria	

6. ¿Conoce cuáles son las funciones de un Colegio Profesional?

No Sí

7. ¿Ha solicitado alguna vez los servicios de algún Colegio Profesional?

No Sí ¿Cuáles? _____

8. ¿Cree que los colegios Profesionales son útiles?

No Sí Ns/Nc

9. ¿En qué medida cree que debe existir alguna entidad que se encargue de garantizar las cinco pautas clave del buen servicio en cada profesión?

Puntuar la necesidad de 0 (nada necesario) a 10 (muy necesario)

	Puntuación
Control de acceso al ejercicio de las distintas profesiones (evitar el intrusismo)	
Formación continua (actualización) y reciclaje de conocimientos y técnicas	
Cumplimiento del código deontológico (comportamiento ético)	
Información sobre honorarios y costes de los profesionales	
Atención reclamaciones por problemas de los servicios	

10. ¿Conoce alguna (algunas) entidad (entidades) que se encargue (encarguen) de estas funciones?

No Sí ¿Cuáles? _____

11. ¿Sabía que los colegios profesionales son los que se encargan precisamente de: el control de acceso, la formación continua del profesional, control del cumplimiento del código deontológico, y de ser el órgano orientador de los consumidores y usuarios?

No lo sabía Sí lo sabía

12. Ahora que sabe cuáles son sus principales funciones, ¿cree que es útil la existencia de los colegios profesionales?

No Sí Ns/Nc

Datos sociodemográficos del encuestado

Sexo: Hombre Mujer

Trabaja: No Sí

Edad: Entre 18 y 30
 Entre 31 y 44
 Entre 45 y 65
 Más de 65

Ingresos medios del hogar:
 Menos de 1.000
 Entre 1.000 y 1.500
 Entre 1.500 y 3.000
 Más de 3.000