

CUESTIONARIO INDIVIDUAL MULTISECTORIAL

Sección 1. Usos y satisfacción del teléfono móvil

En esta sección le haremos algunas preguntas sobre su uso del móvil para hacer llamadas y/o para conectarse a Internet. Solo tenga en cuenta teléfonos móviles de uso personal cuando conteste a las preguntas.

1. ¿Dispone usted de algún teléfono móvil activo?

Sí ☐ 1

No ☐ 2 → Pase a la Sección 2. Usos de Internet

1a. Es posible contratar diferentes servicios de telecomunicaciones con un proveedor como parte de un paquete de servicios. ¿Puede indicar cómo contrata su línea o líneas de teléfono móvil? RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE.

Como parte de un paquete de servicios de telecomunicaciones (p.ej. con telefonía fija, Internet, o TV) ☐ 1

De manera independiente (es decir, suelto) ☐ 2

Mi móvil es de prepago/recarga ☐ 3

2. ¿De cuántas líneas de prepago y/o pospago (contrato) dispone?

	Ninguna	1	2	3	4+
Nº líneas pospago (contrato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Utiliza usted un servicio de Internet móvil en su teléfono móvil? (Si solo se conecta a Internet en su móvil utilizando algún wifi inalámbrico, por favor, conteste que no)

Sí ☐ 1

No ☐ 2

5. Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción global con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.
6. Si anotó que está poco o nada satisfecho con algún servicio (puntuación satisfacción global del servicio 1 ó 2) en la pregunta 5, indique en la misma tabla los principales motivos de insatisfacción. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA.*
7. Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción con la atención al cliente y el precio con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho. 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.

		Telefonía móvil	Internet móvil que usa con su teléfono móvil
P5	Satisfacción global con el servicio	1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
P6 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
	Cobros indebidos	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
	Mala atención al cliente	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
	Otros	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
P7 Satisfacción	Satisfacción con la atención al cliente	1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
	Satisfacción con el precio	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Sí ☐ 1 → **Pase a la pregunta 9.bis**
No ☐ 2 → **Pase a la pregunta 13**

Problemas en la facturación	<input type="checkbox"/>	1
Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	<input type="checkbox"/>	2
Problemas con la portabilidad	<input type="checkbox"/>	3
Problemas al darse de baja	<input type="checkbox"/>	4
Problemas al darse de alta	<input type="checkbox"/>	5
Otros	<input type="checkbox"/>	6

Sí ☐ 1
No ☐ 2 → **Pase a la sección 2**
No lo sé ☐ 3 → **Pase a la sección 2**

15. En la tabla de abajo, indique con qué frecuencia usa los siguientes servicios en su Smartphone. UNA RESPUESTA POR FILA.

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Servicios de localización (GPS)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Servicios de mensajería online (WhatsApp, Line, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Juegos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Correo electrónico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Visionado de videos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

17. Cuando está usted en su casa, trabajo o centro de estudio, ¿conecta el teléfono móvil al Wifi en vez de usar Internet móvil? UNA ÚNICA RESPUESTA.

No uso el teléfono móvil para conectarme a Internet ☐ 1 A veces me conecto al Wifi ☐ 4
 Sí, el teléfono se conecta al Wifi automáticamente ☐ 2 Nunca, porque siempre uso Internet móvil ☐ 5
 Sí, suelo conectarme al Wifi ☐ 3 No lo sé ☐ 6

17a. Cuando está fuera de su casa, de su trabajo o de su centro de estudio y si hay disponible una red Wifi abierta (sin contraseña o con una contraseña fácilmente disponible), ¿conecta el teléfono móvil a la red Wifi en vez de usar Internet móvil (por ejemplo, en un restaurante, aeropuerto, por la calle, etc.)? UNA ÚNICA RESPUESTA.

No uso el teléfono móvil para conectarme a Internet ☐ 1
 No suelo ver redes Wifi abiertas en los lugares por donde suelo ir ☐ 2
 Sí, suelo conectarme al Wifi abierto ☐ 3
 A veces me conecto al Wifi abierto ☐ 4
 Nunca, porque siempre uso Internet móvil ☐ 5
 No lo sé ☐ 6

Sección 2. Usos de Internet

En la sección 2, le haremos preguntas sobre sus hábitos de uso de Internet.

18. ¿Ha utilizado usted Internet en los últimos tres meses?

Sí ☐ 1 No ☐ 2 → Pase a la Sección 4

19. ¿Con qué frecuencia usa Internet?

Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Mensualmente	Menos que mensualmente
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

↓
Pase a la sección 4

↓
Pase a la sección 4

20b. Indique qué servicios de mensajería online para móvil usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente ☐ 1 Snapchat ☐ 10
 Facebook Messenger ☐ 2 Line ☐ 6
 Skype ☐ 3 iMessage ☐ 7
 WhatsApp ☐ 4 Hangouts/Google Talk ☐ 8
 Telegram ☐ 5 Otras ☐ 9

20c. Indique qué servicios de telefonía/videollamadas por Internet usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente ☐ 1 Line ☐ 6
 Facebook Messenger ☐ 2 Facetime ☐ 7
 Skype ☐ 3 Hangouts/Google Talk ☐ 8
 WhatsApp ☐ 4 Otras ☐ 9

23. Indique con qué dispositivos se suele conectar a Internet. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Ordenador de sobremesa ☐ 1 Televisión ☐ 5
 Ordenador portátil ☐ 2 Videoconsola ☐ 6
 Teléfono móvil ☐ 3 Otros ☐ 7
 Tableta ☐ 4

Sección 3. Economía colaborativa

Esta sección ha de contestarla si usa Internet al menos semanalmente.

T.3.1. Indique con qué frecuencia utiliza actualmente plataformas relacionadas con la economía colaborativa (páginas webs o apps) para realizar las siguientes actividades. UNA RESPUESTA POR FILA.

	No uso	Una vez al año	Más de una vez al año	Al menos una vez al mes	Al menos una vez a la semana
Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ejemplos: Cabify, Uber)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Aportar dinero para algún proyecto (crowdfunding, ejemplos: Verkami, Ulele)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Habitissimo, bancos de tiempo online)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

T.3.2. ¿Qué le ha llevado a utilizar estos servicios? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA

	Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ej.: Cabify, Uber)	Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ej.: Blablacar, Amovens, Carpooling)	Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ej.: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Habitissimo, bancos de tiempo online)
No uso	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tienen un precio más ventajoso	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ofrecen mayor calidad de servicio que otros servicios tradicionales	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Son servicios que se ajustan mejor a mis necesidades y horarios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Ofrecen un servicio que no encuentro en el mercado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Me evitan tener que comprar algo que no voy a utilizar mucho	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Son más sostenibles medioambientalmente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Las plataformas me permiten elegir con más información entre los ofertantes y eso me genera confianza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Es un medio para conocer personas e intercambiar experiencias	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los servicios se contratan de manera más cómoda y ágil que los servicios tradicionales	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Otros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

T.3.3. Indique por favor su grado de satisfacción con estos servicios, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho

	No uso	1	2	3	4	5
Alojarme en una habitación/vivienda de otro particular, por ejemplo, en viajes (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Desplazarme en coche con conductor por la ciudad (ejemplos: Cabify, Uber)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Desplazarme en coche a otras ciudades aprovechando el viaje de un conductor particular (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Comprar o alquilar algún producto de segunda mano (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Buscar a alguien para que realice alguna tarea (ejemplos: Habitissimo, bancos de tiempo online)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

T.3.4. Indique con qué frecuencia utiliza actualmente plataformas relacionadas con la economía colaborativa (páginas webs o apps) para ofrecer alguno de los siguientes servicios: RESPUESTA ÚNICA POR FILA

	No uso	Una vez al año	Más de una vez al año	Al menos una vez al mes	Al menos una vez a la semana
Alojar huéspedes en mi vivienda o en alguna habitación (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Compartir plazas libres de mi coche (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Vender o alquilar productos que no uso (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Ofrecer mi tiempo/conocimientos para realizar alguna tarea (ej.: Habitissimo, bancos de tiempo online)	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

T.3.5. ¿Qué le ha llevado a ofrecer estos servicios? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA)

	Alojar huéspedes en mi vivienda o en alguna habitación (ejemplos: Airbnb, HomeAway, Niumba)	Compartir plazas libres de mi coche (ejemplos: Blablacar, Amovens, Carpooling)	Vender o alquilar productos que no uso (ejemplos: eBay, Wallapop, Milanuncios, Segundamano/Vibbo)	Ofrecer mi tiempo/ conocimientos para realizar alguna tarea (ejemplos: Habitissimo, bancos de tiempo online)
No oferto este servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Me permite aumentar mis ingresos aprovechando recursos que tengo disponibles	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Las plataformas me permiten ofrecer estos servicios de manera cómoda y ágil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Las plataformas contienen información de los demandantes y eso me genera confianza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Es una contribución a la sostenibilidad medioambiental	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Es un medio para conocer personas e intercambiar experiencias	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Otros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Sección 4. Servicios de comunicación

A TODOS

T.4.1. Por favor, indique con qué frecuencia realiza usted las siguientes actividades (solo tenga en cuenta los dispositivos (teléfonos, ordenadores, etc.) de uso personal). UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Llamar por teléfono fijo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Llamar por teléfono móvil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Enviar SMS por teléfono móvil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, etc..)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Llamar o videollamar por Internet (WhatsApp, Skype, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Sección 5. RTVE

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre RTVE.

A TODOS

T.6.1. ¿Ve usted habitualmente alguno de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas, Teledeporte y Clan TV)?

Sí ☐ 1
No ☐ 2

T.6.2. ¿Está usted de acuerdo con la afirmación: “Los contenidos televisivos que se emiten en los canales de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas, Teledeporte y Clan TV) son variados y de calidad”?

Muy de acuerdo ☐ 1
Bastante de acuerdo ☐ 2 → Pase a la pregunta T.6.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3
Poco de acuerdo ☐ 4
Nada de acuerdo ☐ 5 → Pase a la pregunta T.6.3
No conozco estos canales/No lo sé ☐ 6 → Pase a la pregunta T.6.4

T.6.3. ¿Por qué le parece que los contenidos que se emiten en la Corporación de Radio y Televisión Española no son variados y de calidad? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Escasa calidad de los contenidos ☐ 1
Falta contenido de carácter informativo ☐ 2
Falta contenido de carácter educativo y cultural ☐ 3
Falta contenido destinado al entretenimiento ☐ 4
Falta contenido destinado a la infancia ☐ 5
Falta contenido destinado a la juventud ☐ 6
Falta contenido destinado a minorías ☐ 7
Otros ☐ 8

T.6.4. ¿Ve usted habitualmente los informativos de los canales de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2, Canal 24 horas)?

Sí ☐ 1
No ☐ 2

T.6.5. Considere la siguiente afirmación: “La información suministrada en los informativos de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2 y Canal 24 horas) es objetiva”. ¿Está usted de acuerdo?

Muy de acuerdo ☐ 1 Poco de acuerdo ☐ 4
Bastante de acuerdo ☐ 2 Nada de acuerdo ☐ 5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3 No conozco estos canales/No lo sé ☐ 6

T.6.6. Considere la siguiente afirmación: “La programación de los canales de televisión de la Corporación de Radio y Televisión Española (La 1, La 2 y Canal 24 horas) refleja de manera adecuada a todas las fuerzas políticas en función de su representatividad parlamentaria”. ¿Está usted de acuerdo?

Muy de acuerdo ☐ 1 Poco de acuerdo ☐ 4
Bastante de acuerdo ☐ 2 Nada de acuerdo ☐ 5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3 No conozco estos canales/No lo sé ☐ 6

Sección 6. Paquetería

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre el envío de paquetes.

A TODOS

32. ¿Cuántos paquetes ha enviado en los últimos 6 meses?

Ninguno ☐ 1 → **Pase a la Sección 7**
1 ☐ 2
2 ☐ 3
3 a 5 ☐ 4
6 a 10 ☐ 5 → **Pase a la pregunta 33**
Más de 10 ☐ 6
No sé ☐ 7

33. ¿Con qué empresa realizó el último envío?

UNA SOLA RESPUESTA.

Correos (incluye Correos Express) ☐ 1 → **Pase a la pregunta 34.1**
Seur ☐ 2
MRW ☐ 3
DHL ☐ 6 → **Pase a la pregunta 35.1**
Otras ☐ 5

34.1. ¿Qué servicio de paquetería utilizó para realizar el último envío con Correos? UNA SOLA RESPUESTA.

Paquete azul (paquete postal nacional) ☐ 1
Paquete postal económico (paquete postal internacional) ☐ 2
Otros ☐ 3
No lo recuerdo, no lo sé ☐ 4

35.1. A continuación, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último envío de paquete. Use una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho, 5- muy satisfecho.

Satisfacción con ...	No está nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No lo sé / no lo recuerdo
... el servicio global	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... el precio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... el tiempo de entrega del paquete	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... la fiabilidad del envío (llegó correctamente a su destinatario)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

Sección 7. Correo postal

Esta parte del cuestionario se refiere al envío y recepción de correspondencia (cartas) que distribuyen los carteros y que depositan en el buzón (cuando no es necesario entregarlas bajo firma).

A TODOS

37.1. Si el tiempo de entrega de una carta ordinaria dentro del territorio nacional por parte de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.) fuese de 3 días hábiles desde su envío. ¿Hasta qué punto estaría usted satisfecho con ese plazo?

No está nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

38.1. ¿Ha realizado usted alguna reclamación a Correos en los últimos seis meses?

Sí ☐ 1
No ☐ 2

39.1. ¿Ha estado usted en alguna oficina de Correos en los últimos seis meses?

Sí ☐ 1 → Pase a la pregunta 39.2
No ☐ 2 → Pase a la pregunta 40.1

39.2. Por favor, indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las oficinas postales de Correos. Use una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho, 5- muy satisfecho.

Satisfacción ...	No está nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No lo sé / no lo recuerdo
... global con las oficinas de Correos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... con la cercanía de la oficina a su domicilio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... con el tiempo de espera para realizar trámites	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... con la información recibida/mostrada sobre el coste de los servicios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... con la atención recibida por el personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

40.1. ¿Ha utilizado usted algún buzón de Correos (de cartas) en los últimos seis meses?

Sí ☐ 1 → Pase a la pregunta 40.2
No ☐ 2 → Pase a la pregunta 41.1

40.2. Por favor, indique su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con los buzones de Correos. Use una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho, 5- muy satisfecho.

Satisfacción con ...	No está nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No lo sé / no lo recuerdo
... la facilidad para encontrar el buzón	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... la cercanía del buzón a su domicilio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... información mostrada en el buzón sobre el horario de recogida	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

41.1 ¿Ha enviado usted alguna carta en los últimos seis meses?

- Ninguna ☐ 1 → **Final del cuestionario**
- 1 ☐ 2
- 2 ☐ 3
- 3 a 5 ☐ 4
- 6 a 10 ☐ 5 → **Pase a la pregunta 41.2**
- Más de 10 ☐ 6
- No sé ☐ 7

41.2. Por favor, identifique con qué operador realizó el último envío de una carta. UNA SOLA RESPUESTA

- Correos ☐ 1 → **Pase a la pregunta 41.3**
- Otro proveedor ☐ 2
- No lo sé, no lo recuerdo ☐ 3 → **Pase a la pregunta 41.4**

41.3. ¿Qué tipo de envío de Correos utilizó? UNA SOLA RESPUESTA

- Carta certificada ☐ 1
- Carta ordinaria ☐ 2
- Otros ☐ 3
- No lo sé/no lo recuerdo ☐ 4

41.4. A continuación, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último envío de una carta. Use una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho, 5- muy satisfecho.

Satisfacción con ...	No está nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No lo sé / no lo recuerdo
... el servicio global	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... el precio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
... el tiempo de entrega	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

SI EN LA PREGUNTA 41.4 HA RESPONDIDO QUE ESTÁ NADA O POCO SATISFECHO CON EL SERVICIO GLOBAL, CONTESTE LA PREGUNTA 41.5. EN CASO CONTRARIO, HA LLEGADO AL FINAL DEL CUESTIONARIO.

41.5. Indique los principales motivos de insatisfacción con el último envío de una carta. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Son servicios caros ☐ 1
- Mala atención al cliente ☐ 2
- Envíos perdidos o dañados ☐ 3
- Otros ☐ 4

FIN DEL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.