

# 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  <div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>	<div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>
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  <div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>	<div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>
	Satisfacción con el precio	<div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>	<div> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 </div>

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, no uso el Wifi abierto ☐ 1 Sí, suelo conectarme al Wifi abierto ☐ 3  
 A veces me conecto al Wifi abierto ☐ 2 No lo sé ☐ 4

## 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 3

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 3      Pase a la sección 3

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

No uso habitualmente ☐ 1      Snapchat ☐ 10  
 Facebook Messenger ☐ 2      iMessage ☐ 7  
 Instagram ☐ 11      Hangouts / Google Mensajes ☐ 8  
 Skype ☐ 3      Signal ☐ 12  
 WhatsApp ☐ 4      Otras ☐ 9  
 Telegram ☐ 5

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

No uso habitualmente ☐ 1      Facetime ☐ 7  
 Facebook Messenger ☐ 2      Google Duo ☐ 8  
 Skype ☐ 3      Signal ☐ 12  
 WhatsApp ☐ 4      Instagram ☐ 11  
 Telegram ☐ 5      Otras ☐ 9

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

Ordenador de sobremesa ☐ 1      Televisión ☐ 5  
 Ordenador portátil ☐ 2      Videoconsola ☐ 6  
 Teléfono móvil ☐ 3      Altavoz inteligente (Amazon Echo, Google Home, etc.) ☐ 8  
 Tableta ☐ 4      Otros ☐ 7

### Sección 3. Medios de transporte

En esta sección vamos a tratar los medios de transporte que usted utiliza.

A TODOS

**MT-01 ¿Con qué frecuencia ha utilizado los siguientes medios de transporte en los últimos 12 meses (ya sea para desplazarse por trabajo, ocio, vacaciones, etc.)? (UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA)**

Si le resulta difícil diferenciar entre los trenes de media y larga distancia, por favor considere que en los trenes de media distancia los viajeros suelen realizar trayectos entre los 75 y 300 km, mientras que en la larga distancia los trayectos superan los 300 km

Medio de transporte \ Frecuencia	Diariamente o casi diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Al menos una vez al año	No lo he usado en los últimos 12 meses
Tren de Cercanías (RENFE u otros operadores)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Tren de Media Distancia convencional	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Tren de Larga distancia convencional	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Tren de Alta velocidad de media distancia (AVANT)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Tren de Alta velocidad de larga distancia (AVE)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Coche (particular o compartido)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Taxi o VTC (Uber, Cabify, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Moto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Autobús urbano	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Autobús interurbano	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Metro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Tranvía	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Bicicleta / patinete (particular o compartido)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Avión	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Barco	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9
Otros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 9

SI EN LA PREGUNTA MT-01 HA CONTESTADO QUE HA USADO ALGÚN TIPO DE TREN DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES PASE A MT 02. SI NO PASE A LA SECCIÓN 4.

**MT-02** Para cada uno de los tipos de trenes que haya utilizado durante los últimos doce meses indique su grado de satisfacción con cada uno de los ítems de la tabla de abajo. Use una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.

Si le resulta difícil diferenciar entre los trenes de media y larga distancia, por favor considere que en los trenes de media distancia los viajeros suelen realizar trayectos entre los 75 y 300 km, mientras que en la larga distancia los trayectos superan los 300 km

SERVICIOS	Cercanías (RENFE u otros operadores)	Media distancia convencional	Larga distancia convencional	Alta velocidad de media distancia (AVANT)	Alta velocidad de larga distancia (AVE)
¿Ha utilizado alguno de los siguientes medios de transporte en los últimos 12 meses?	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 ↓	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 ↓	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 ↓	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 ↓	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 ↓
<b>Satisfacción ...</b>	1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho				
... global con los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... global con las estaciones	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con los canales de venta	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... 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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la frecuencia de trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con el tiempo de los trayectos	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la puntualidad de los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la limpieza de los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la capacidad de los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la comodidad de los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la accesibilidad a los trenes	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con los servicios a bordo	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
... con la acomodación del equipaje	<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	<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	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

**MT-03** En los últimos 12 meses, ¿ha realizado alguna reclamación por el servicio de alguno de estos tipos de trenes?

Cercanías (RENFE u otros operadores)	Media distancia convencional	Larga distancia convencional	Alta velocidad de media distancia (AVANT)	Alta velocidad de larga distancia (AVE)
Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2	Sí <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2

## 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

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3

Poco de acuerdo ☐ 4

Nada de acuerdo ☐ 5

No conozco estos canales / No lo sé ☐ 6

→ Pase a la pregunta T.6.4

→ Pase a la pregunta T.6.3

→ 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

Bastante de acuerdo ☐ 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3

Poco de acuerdo ☐ 4

Nada de acuerdo ☐ 5

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

Bastante de acuerdo ☐ 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ 3

Poco de acuerdo ☐ 4

Nada de acuerdo ☐ 5

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

1 ☐ 2

2 ☐ 3

3 a 5 ☐ 4

6 a 10 ☐ 5

Más de 10 ☐ 6

No sé ☐ 7

→ Pase a la Sección 7

→ Pase a la p. 33

**33.** ¿Con qué empresa realizó el último envío?

UNA SOLA RESPUESTA.

Correos (incluye Correos Express) ☐ 1

Seur ☐ 2

MRW ☐ 3

DHL ☐ 6

Otras ☐ 5

→ Pase a la p. 34.1

→ Pase a la p. 35.1

**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 estaría 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

Más de 10 ☐ 6

No sé ☐ 7

→ **Pase a la pregunta 41.2**

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

Correos ☐ 1

Otro proveedor ☐ 2

No lo sé, no lo recuerdo ☐ 3

→ **Pase a la pregunta 41.3**

→ **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.**