

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 pago (contrato) dispone?

	Ninguna	1	2	3	4+
Nº líneas pago (contrato)	☐	☐	☐	☐	☐
Prepago	☐	☐	☐	☐	☐

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 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
P6 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	☐ 1	☐ 1
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	☐ 2	☐ 2
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	☐ 3	☐ 3
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	☐ 4	☐ 4
	Cobros indebidos	☐ 5	☐ 5
	Mala atención al cliente	☐ 6	☐ 6
	Otros	☐ 7	☐ 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 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Satisfacción con el precio	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Sí _____ ☐ 1 → **Pase a la pregunta 9.bis**
 No _____ ☐ 2 → **Pase a la pregunta 9.bis1**

Problemas en la facturación _____ ☐ 1

Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro) _____ ☐ 2

Problemas con la portabilidad _____ ☐ 3

Problemas al darse de baja _____ ☐ 4

Problemas al darse de alta _____ ☐ 5

Otros _____ ☐ 6

	La cobertura	La velocidad
No está nada satisfecho	☐ 1	☐ 1
Poco satisfecho	☐ 2	☐ 2
Ni satisfecho ni insatisfecho	☐ 3	☐ 3
Satisfecho	☐ 4	☐ 4
Muy satisfecho	☐ 5	☐ 5

9.bis2. Refiriéndonos nuevamente a su municipio de residencia, en los últimos seis meses, ¿ha tenido usted problemas de cobertura con su móvil para conectarse a Internet, es decir, estando conectado a la red de su operador de banda ancha móvil ha tenido problemas para acceder a Internet (por ejemplo, acceder a una red social, a una plataforma de videos online o a una página web)?

Sí, frecuentemente	Sí, de vez en cuando	Sí, pero raramente	Nunca
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

En las preguntas 13 a 15.bis2, nos gustaría tratar con usted el uso que hace de su Smartphone.

13. ¿Dispone usted de un Smartphone (es decir, un teléfono móvil con el que puede acceder a Internet)?

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

13b. ¿Qué sistema operativo tiene en su smartphone? UNA ÚNICA RESPUESTA.

iOS (móvil iPhone de Apple) ☐ 1 Otro sistema operativo ☐ 3
 Android (móvil como Samsung, Xiaomi/Redmi/Poco, Oppo/Realme, otros) ☐ 2 No lo sé ☐ 4

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)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Servicios de mensajería online (WhatsApp, Telegram, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Juegos	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Correo electrónico	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Visionado de videos	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Escuchar música online	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Si ha contestado que usa servicios de localización (GPS) en la pregunta 15, responda a la pregunta 15.bis0. Si no usa estos servicios pase a la pregunta 15.bis1.

15.bis0. Indique qué aplicaciones de navegación GPS usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Google Maps ☐ 1 Bing Maps ☐ 4
 Waze ☐ 2 OpenStreetMap ☐ 5
 Apple Maps ☐ 3 Otras ☐ 6

15.bis1. ¿Utiliza usted un reloj inteligente (smartwatch) o una pulsera de actividad (smartband)?

Sí ☐ 1
 No ☐ 2
 No lo sé ☐ 3

15.bis2. ¿Tiene contratado múltiples tarjetas SIM / eSIM, asociadas al mismo número de teléfono que puede usar en distintos dispositivos?

Sí ☐ 1
 No ☐ 2
 No lo sé ☐ 3

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
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

↓
Pase a la sección 3

↓
Pase a la sección 3

20a. Indique qué redes sociales usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente

1

Facebook

2

X / Twitter

3

TikTok

9

Linkedin

5

Instagram

6

Pinterest

8

Otras

7

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

No uso habitualmente

1

Facebook Messenger

2

Instagram

11

Skype

3

WhatsApp

4

Telegram

5

Snapchat

10

iMessage

7

Hangouts / Google Mensajes

8

Signal

12

Discord

13

Otras

9

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

No uso habitualmente

1

Facebook Messenger

2

Skype

3

WhatsApp

4

Telegram

2

Facetime

7

Google Meet / Duo

8

Signal

12

Instagram

11

Otras

9

20d. Indique qué plataforma / tienda de aplicaciones usa habitualmente para descargar aplicaciones. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente

1

Play Store (Google)

2

App Store (Apple)

3

Galaxy Store (Samsung)

4

App Gallery (Huawei)

5

Microsoft Store

6

Otras

7

20e. Indique qué motores de búsqueda por Internet usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

No uso habitualmente

1

Google

2

Bing

3

Yahoo Search

4

DuckDuckGo

5

Otros

6

20g. ¿En los últimos seis meses ha utilizado algún chatbot de inteligencia artificial (por ejemplo ChatGPT, Perplexity, Google Bard / Gemini, etc.)?

Sí, lo he usado habitualmente

1

Sí, lo he usado en alguna ocasión

2

Lo probé, pero lo he dejado de usar

3

No, no lo he usado

4

Sección 3. Audiovisual

A TODOS

En las siguientes preguntas, nos gustaría entender qué contenidos audiovisuales suele ver y cuántas horas.

En las siguientes preguntas se solicita que indique si usted ve distintos contenidos audiovisuales. Por favor, cuando responda en las tablas de las siguientes tres preguntas, indique primero si ve estos contenidos y si es así, informe después sobre cuántas horas al día, diferenciando entre los días laborables y los fines de semana (o festivos). A modo de ejemplo si el tiempo es de 1,5 horas conteste 1h y 30 minutos y si es de tres cuartos de hora conteste 45 minutos.

24b. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo canales de televisión?

	Ve estos canales	Día laborable (horas/ minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas/ minutos al día)
Canales de la televisión en abierto/TDT (por ejemplo: Telecinco, Antena 3, La 1, Clan TV, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la siguiente fila	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día
Canales exclusivos de la televisión de pago, no accesibles por TDT (por ejemplo: Movistar La Liga, Fox, AXN, Nickelodeon, Nick Jr, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

26a. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo, contenidos audiovisuales bajo demanda, es decir contenidos de un catálogo que Usted puede ver cuando quiere, (por ejemplo, viendo películas o series de Netflix, HBO, Amazon Prime Vídeo, etc.)?

	Utiliza estos servicios	Día laborable (horas/ minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas/ minutos al día)
Servicios de vídeo bajo demanda (por ejemplo: Netflix, Amazon Prime Video, HBO, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

26f. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo vídeos en plataformas de intercambio de videos, por ejemplo, Youtube, Tik Tok, Twitch, IGTV, etc.?

	Utiliza estas plataformas	Día laborable (horas/ minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas/ minutos al día)
Plataformas de intercambio de vídeos (por ejemplo: Youtube, TikTok, Twitch, IGTV, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

Sección 4. 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.

	Diariamente o casi diariamente	Semanalmente	Mensualmente	Trimestral- mente	Al menos una vez al año	No lo he usado en los últimos 12 meses
Tren de Cercanías (RENFE u otros operadores)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tren de Media Distancia convencional	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tren de Larga distancia convencional	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tren de Alta velocidad de media distancia AVANT de Renfe	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tren de Alta velocidad de larga distancia AVE de Renfe	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tren de Alta velocidad AVLO de Renfe	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Otros trenes de Alta Velocidad (Ouigo, Iryo)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Coche (particular o compartido)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Taxi o VTC (Uber, Cabify, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Moto	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Autobús urbano	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Autobús interurbano	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Metro	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Tranvía	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Bicicleta / patinete (particular o compartido)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Avión	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Barco	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 9
Otros	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 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 5

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.

[illegible]

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

[illegible]

Sección 5. 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	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Llamar por teléfono móvil	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Enviar SMS por teléfono móvil	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Llamar o videollamar por Internet (WhatsApp, Skype, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Enviar notas de voz (WhatsApp, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Sección 6. 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 - **Pase a la pregunta T.6.3**
 Nada de acuerdo ☐ 5
 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
 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 7. Comercio electrónico

CE.1. ¿Usted ha realizado alguna compra online (por internet) en los últimos seis meses?

Sí ☐ 1 → **Pase a la pregunta CE.2** No ☐ 2 → **Pase a la pregunta CE.4** No lo sé ☐ 3 → **Pase a la pregunta CE.4**

CE.2. Indique en qué plataformas ha realizado las compras online de los últimos seis meses POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Amazon _____	☐ 1	Google Shopping _____	☐ 4
Aliexpress _____	☐ 2	Zalando _____	☐ 5
eBay _____	☐ 3	Otras páginas web/apps _____	☐ 6

CE.3. Piense en su última compra online. ¿Dónde la realizó? UNA ÚNICA RESPUESTA.

Amazon _____	☐ 1	Google Shopping _____	☐ 4
Aliexpress _____	☐ 2	Zalando _____	☐ 5
eBay _____	☐ 3	Otra página web/app _____	☐ 6

CE.4. ¿En los últimos doce meses ha contratado por Internet algún viaje organizado/vuelo/alquiler de coches/alojamiento?

Sí ☐ 1 → **Final del cuestionario** No ☐ 2 → **Final del cuestionario**

FIN DEL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.