

El CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS está realizando un estudio para conocer los motivos y preferencias de los vuelos intercontinentales entre los usuarios de las distintas compañías aéreas. Por esto, solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. El secreto está amparado por las leyes y los cuestionarios individuales son destruidos enseguida. Podemos así garantizarle un completo anonimato.

The CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS is conducting a survey in order to establish the reasons and preferences of users of different airline companies as regards intercontinental flights. For this reason, we would like to ask for your cooperation and thank you in advance. Confidentiality is protected by law, and the individual questionnaires are destroyed immediately. We can therefore guarantee you absolute anonymity.

Le CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS réalise une enquête auprès des usagers des différentes compagnies aériennes en vue de connaître leurs motifs et leurs préférences en ce qui concerne les vols intercontinentaux. Nous vous prions donc de bien vouloir collaborer et nous vous en remercions par avance. Le secret est garanti par la loi et les questionnaires individuels sont détruits immédiatement. Nous sommes donc en mesure de vous assurer un anonymat absolu.

REDONDEE EL NUMERO QUE CORRESPONDE A SU RESPUESTA Y RELLENE CON LETRA CLARA LOS DATOS SOLICITADOS

CIRCLE THE NUMBER AT THE SIDE OF YOUR ANSWER AND FILL IN THE DATA REQUESTED IN BLOCK CAPITALS

ENCERCLEZ LE NUMERO CORRESPONDANT A VOTRE REPONSE ET REMPLISSEZ LES CASES EN ECRIVANT D'UNE MANIERE CLAIRE

P.1 ¿Es Vd. ciudadano o residente del país de destino? - Sí 1 - No 2 → ir a P.13

Q.1 Are you a citizen or resident of the country of destination? - Yes 1 - No 2 → Go to Q.13 (23)

Q.1 Etes-vous citoyen ou résident du pays de destination? - Oui 1 - Non 2 → Passez à la Q.13

P.2 ¿Ha realizado Vd. un vuelo intercontinental con Iberia durante el último año? - Sí 1 - No 2 → ir a P.13

Q.2 Have flown intercontinental with Iberia over the past year? - Yes 1 - No 2 → Go to Q.13 (24)

Q.2 Avez-vous réalisé un vol intercontinental avec Iberia au cours de l'année écoulée? - Oui 1 - Non 2 → la Q.13

P.3 ¿Cuántos vuelos intercontinentales ha realizado Vd. durante el último año con Iberia? - De 1 a 3 1 - De 4 a 6 2 - De 7 a 10 3 - Más de 10 4

Q.3 How many times have you flown intercontinental with Iberia over the past year? - From 1 to 3 ... 1 - From 4 to 6 ... 2 (25) - From 7 to 10 .. 3 - Over 10 4

Q.3 Combien de vols intercontinentaux avez-vous réalisé avec Iberia au cours de l'année écoulée? - 1 à 3 1 - 4 à 6 2 - 7 à 10 3 - Plus de 10 4

P.4 ¿Por qué elige Vd. nuestra compañía para sus vuelos intercontinentales? - Horario de salida .. 1 - Regularidad 2 - Servicio/calidad ... 3 - Tarifa 4 - Imagen 5 - Otros 6

Q.4 Why do you choose this company when flying intercontinental? - Departure time 1 - Regularity 2 - Service/quality 3 (26) - Fare 4 - Image 5 - Others 6

Q.4 Pour quelle raison avez-vous choisi notre compagnie pour réaliser vos vols intercontinentaux? - Horaire des départs. 1 - Régularité 2 - Services/qualité ... 3 - Tarif 4 - Image de marque 5 - Autres 6

P.5 ¿Ha quedado Vd. insatisfecho con algún vuelo de Iberia intercontinental? - Si 1 - No 2 → ir a P.7

Q.5 Have you been dissatisfied with any Iberia intercontinental flight? - Yes 1 - No 2 → Go to Q.7 (27)

Q.5 Avez-vous été insatisfait par un vol de Iberia intercontinental? - Oui 1 - Non 2 → la Q.7

P.6 ¿Por qué? _____

Q.6 Why? _____ (28)(29)

Q.6 Pour quelle raison? _____

P.7 ¿Cómo valoraría Vd., en una escala de 0 a 10, los diferentes servicios recibidos en sus vuelos con Iberia intercontinental, sabiendo que el 0 significa que lo valora muy mal y el 10 que lo valora muy bien?

- 1. Facturación y embarque - Tiempo espera facturación (30)(31) - Amabilidad del personal de facturación ... (32)(33) - Comodidad espera embarque (34)(35) - Amabilidad y atención del personal de embarque (36)(37) - Puntualidad del vuelo (38)(39) - Facilidad en tránsito (40)(41)

- 2. Cabina y tripulación auxiliar - Limpieza y orden en cabina (42)(43) - Limpieza y equipamiento aseos (44)(45) - Comodidad en el asiento (46)(47) - Distribución zona fumadores (48)(49) - Información durante el vuelo (50)(51) - Diligencia en el servicio (52)(53) - Amabilidad del personal a bordo (54)(55)

- 3. Distracciones - Prensa y revistas (56)(57) - Canales musicales (58)(59) - Películas (60)(61) - Documentales (62)(63) - Proyección imagen y sonido (64)(65) - Comodidad auriculares (66)(67)

- 4. Ventas a bordo - Comodidad sistemas ventas (68)(69) - Existencia articulo deseado (70)(71)

TARJETA 02 (10)(11)

- 5. Comidas y bebidas - Cantidad comida (12)(13) - Calidad comida (14)(15) - Variedad bebidas (16)(17)

- 6. Equipajes - Tiempo entrega equipajes (18)(19) - Trato a su equipaje (20)(21)

Q.7 How would you rate, on a scale of 0 to 10, the different service received on your Iberia intercontinental flights, assuming that 0 means a very poor, and 10 a very high rating?

- 1. Checking in and boarding - Check-in waiting time (30)(31) - Affability of the check-in staff (32)(33) - Boarding lounge facilities (34)(35) - Affability and manner of the boarding staff (36)(37) - Flight punctuality (38)(39) - Ease in transit (40)(41)

- 2. Cabin and auxiliary crew - Cleanliness and order in the cabin (42)(43) - Cleanliness and equipment of WCs (44)(45) - Comfort of seating (46)(47) - Arrangement of smoking zones (48)(49) - In-flight information (50)(51) - Diligence in service (52)(53) - Affability of flight staff (54)(55)

- 3. Pastimes - Newspapers and magazines (56)(57) - Music channels (58)(59) - Films (60)(61)



- Documentaries (62)(63)
- Sound and image projection (64)(65)
- Comfort of earphones (66)(67)

4. In-flight sales

- Comfort of sales systems (68)(69)
- Availability of the desired article (70)(71)

TARJETA 02 (10)(11)

5. Food and drink

- Quantity of food (12)(13)
- Food quality (14)(15)
- Variety of drinks (16)(17)

6. Luggage

- Luggage retrieval waiting time (18)(19)
- Luggage handling (20)(21)

Q.7 Quelle note donneriez-vous, dans une échelle de 0 à 10, aux différents services que vous avez reçus au cours des vols avec Iberia Intercontinental, sachant que 0 signifie "très mauvais" et 10 "excellent"?

1. Enregistrement des bagages et embarquement

- Délai d'attente à l'enregistrement (30)(31)
- Amabilité du personnel préposé à l'enregistrement (32)(33)
- Commodité d'attente à l'enregistrement .. (34)(35)
- Amabilité et prévenances du personnel préposé à l'enregistrement (36)(37)
- Ponctualité du vol (38)(39)
- Facilité en transit (40)(41)

2. Cabine et équipage auxiliaire

- Propreté et ordre dans la cabine (42)(43)
- Propreté et équipement des toilettes (44)(45)
- Commodité du siège (46)(47)
- Distribution de la zone fumeurs (48)(49)
- Renseignement en cours de vol (50)(51)
- Diligence au niveau du service (52)(53)
- Amabilité du personnel de bord (54)(55)

3. Distractions

- Journaux et revues (56)(57)
- Chaînes de musique (58)(59)
- Films (60)(61)
- Documentaires (62)(63)
- Projection image et son (64)(65)
- Commodité écouteurs (66)(67)

4. Ventes à bord

- Commodité du système de vente (68)(69)
- Disponibilité de l'article demandé (70)(71)

TARJETA 02 (10)(11)

5. Repas et boissons

- Abondance des repas (12)(13)
- Qualité des repas (14)(15)
- Variété des boissons (16)(17)

6. Bagages

- Délai de remise des bagages (18)(19)
- Traitement donné aux bagages (20)(21)

P.8 ¿Ha realizado Vd. durante el último año un vuelo intercontinental con otra compañía aérea?

- Sí 1

- No 2 → ir a P.13

Q.8 Have you flown intercontinental with another airline company over the past year?

- Yes 1

- No 2 → Go to Q.13

Q.8 Avez-vous réalisé au cours de l'année écoulée un vol intercontinental avec une autre compagnie aérienne?

- Oui 1

- Non 2 → Passez a la Q.13

P.9 ¿Con qué compañía(s) ha realizado Vd. un vuelo intercontinental durante el último año?. (SEÑALAR UN MAXIMO DE TRES).

Q.9 Whith which company or companies have you flown over the past year?. (CIRCLE A MAXIMUM OF THREE).

Q.9 Avec quelle(s) compagnie(s) avez-vous réalisé un vol intercontinental au cours de l'année écoulée?. (INDIQUEZ TROIS COMPAGNIES AU MAXIMUM).

- Europeas:**
European:
Européennes:
- British Airways 01
 - Lufthansa 02
 - Air France 03
- (23)(24)

- Iberia 04
- K.L.M. 05
- Swissair 06
- Alitalia 07
- SAS 08
- Otras europeas 09
- Other European airlines 09
- Autres compagnies européennes .. 09

Norteamericanas:

North American:

Américaines:

- American Airlines 10
 - TWA 11
 - Continental Airlines 12
 - United 13
 - Otras norteamericanas 14
 - Other North American airlines .. 14
 - Autres compagnies américaines .. 14
- (25)(26)

Latinoamericanas:

Latin American:

Latino-américaines:

- Aereolineas Argentinas 15
 - Varig 16
 - Avianca 17
 - Aeroméxico 18
 - Pluna 19
 - LAN Chile 20
 - Otras latinoamericanas 21
 - Other Latin American airlines .. 21
 - Autres compagnies latino-américaines 21
- (27)(28)

Orientales:

Eastern:

Orientales:

- Japan Air Lines 22
- Singapore Airlines 23
- Otras orientales 24
- Other Eastern airlines 24
- Autres compagnies 24

P.10 ¿Qué valora más en una compañía aérea?

- Horario de salida .. 1
- Regularidad 2
- Servicio/calidad ... 3
- Tarifa 4
- Imagen 5
- Otros 6

Q.10 What do you rate highest in an airline company?

- Departure time 1
- Regularity 2
- Service/quality 3 (29)
- Fare 4
- Image 5
- Others 6

Q.10 Qu'appréciez-vous le plus chez une compagnie aérienne?

- Horaire des départs. 1
- Régularité 2
- Service/qualité 3
- Tarif 4
- Image de marque .. 5
- Autres 6

P.11 ¿Con qué compañía aérea prefiera Vd. realizar sus vuelos intercontinentales?. (ELEGIR SOLO UNA RESPUESTA).

Q.11 With which airline company do you prefer flying intercontinental?. (SELECT ONLY ONE COMPANY).

Q.11 Avec quelle compagnie aérienne souhaiteriez-vous réaliser vos vols intercontinentaux?. (CHOISISSEZ UNE SEULE COMPAGNIE).

Europeas:

European:

Européennes:

- British Airways 01
- Lufthansa 02
- Air France 03
- Iberia 04
- K.L.M. 05
- Swissair 06
- Alitalia 07
- SAS 08
- Otra europea 09
- Other European airlines 09
- Autre compagnie européenne 09

Norteamericanas:

North American:

Américaines:

- American Airlines 10
 - TWA 11
 - Continental Airlines 12
 - United 13
- (30)(31)

- Otra norteamericana] 14
- Other North American airlines ..]
- Autre compagnie américaine]

Latinoamericanas:

Latin American:

Latino-américaines:

- Aereolíneas Argentinas 15
- Varig 16
- Avianca 17
- Aeroméxico 18
- Pluna 19
- LAN Chile 20
- Otra latinoamericana] 21
- Other Latin American airlines ..]
- Autre compagnie latino-américaine]

Orientales:

Eastern:

Orientales:

- Japan Air Lines 22
- Singapore Airlines 23
- Otra oriental] 24
- Other Eastern airlines]
- Autre compagnie orientale]

P.12 ¿Cómo valoraría Ud., en una escala de 0 a 10 los servicios de esta compañía aérea, sabiendo que el 0 significa que lo valora muy mal y el 10 que lo valora muy bien.

1. Facturación y embarque

- Tiempo espera facturación (32)(33)
- Amabilidad del personal de facturación ... (34)(35)
- Comodidad espera embarque (36)(37)
- Amabilidad y atención del personal de embarque (38)(39)
- Puntualidad del vuelo (40)(41)
- Facilidad en tránsito (42)(43)

2. Cabina y tripulación auxiliar

- Limpieza y orden en cabina (44)(45)
- Limpieza y equipamiento aseos (46)(47)
- Comodidad en el asiento (48)(49)
- Distribución zona fumadores (50)(51)
- Información durante el vuelo (52)(53)
- Diligencia en el servicio (54)(55)
- Amabilidad del personal a bordo (56)(57)

3. Distracciones

- Prensa y revistas (58)(59)
- Canales musicales (60)(61)
- Películas (62)(63)
- Documentales (64)(65)
- Proyección imagen y sonido (66)(67)
- Comodidad auriculares (68)(69)

TARJETA 03 (10)(11)

4. Ventas a bordo

- Comodidad sistemas ventas (12)(13)
- Existencia artículo deseado (14)(15)

5. Comidas y bebidas

- Cantidad comida (16)(17)
- Calidad comida (18)(19)
- Variedad bebidas (20)(21)

6. Equipajes

- Tiempo entrega equipajes (22)(23)
- Trato a su equipaje (24)(25)

Q.12 How would you rate, on a scale of 0 to 10, the different service received on this company's intercontinental flights, assuming that 0 means a very poor, and 10 a very high, rating?

1. Checking in and boarding

- Check-in waiting time (32)(33)
- Affability of the check-in staff (34)(35)
- Boarding lounge facilities (36)(37)
- Affability and manner of the boarding staff (38)(39)
- Flight punctuality (40)(41)
- Ease in transit (42)(43)

2. Cabin and auxiliary crew

- Cleanliness and order in the cabin (44)(45)
- Cleanliness and equipment of WCs (46)(47)
- Comfort of seating (48)(49)
- Arrangement of smoking zones (50)(51)
- In-flight information (52)(53)
- Diligence in service (54)(55)
- Affability of flight staff (56)(57)

3. Pastimes

- Newspapers and magazines (58)(59)
- Music channels (60)(61)
- Films (62)(63)
- Documentaries (64)(65)
- Sound and image projection (66)(67)
- Comfort of earphones (68)(69)

TARJETA 03 (10)(11)

4. In-flight sales

- Comfort of sales systems (12)(13)
- Availability of the desired article (14)(15)

5. Food and drink

- Quantity of food (16)(17)
- Food quality (18)(19)
- Variety of drinks (20)(21)

6. Luggage

- Luggage retrieval waiting time (22)(23)
- Luggage handling (24)(25)

Q.12 Quelle note donneriez-vous, dans une échelle de 0 à 10, aux différents services que vous avez reçus dans cette compagnie aérienne, sachant que 0 signifie "très mauvais" et 10 "excellent"?

1. Enregistrement des bagages et embarquement

- Délai d'attente à l'enregistrement (32)(33)
- Amabilité du personnel préposé à l'enregistrement (34)(35)
- Comodité d'attente à l'enregistrement .. (36)(37)
- Amabilité et prévenances du personnel préposé à l'enregistrement (38)(39)
- Ponctualité du vol (40)(41)
- Facilité en transit (42)(43)

2. Cabine et équipage auxiliaire

- Propreté et ordre dans la cabine (44)(45)
- Propreté et équipement des toilettes (46)(47)
- Comodité du siège (48)(49)
- Distribution de la zone fumeurs (50)(51)
- Renseignement en cours de vol (52)(53)
- Diligence au niveau du service (54)(55)
- Amabilité du personnel de bord (56)(57)

3. Distractions

- Journaux et revues (58)(59)
- Chaînes de musique (60)(61)
- Films (62)(63)
- Documentaires (64)(65)
- Projection image et son (66)(67)
- Comodité écouteurs (68)(69)

TARJETA 03 (10)(11)

4. Ventes à bord

- Comodité du système de vente (12)(13)
- Disponibilité de l'article demandé (14)(15)

5. Repas et boissons

- Abondance des repas (16)(17)
- Qualité des repas (18)(19)
- Variété des boissons (20)(21)

6. Bagages

- Délai de remise des bagages (22)(23)
- Traitement donné aux bagages (24)(25)

P.13 ¿Por qué ha elegido Ud. este vuelo?

- Horario de salida ... 1
- Servicio/calidad 2
- Tarifa 3
- Publicidad/imagen ... 4
- Otros 5

Q.13 Why did you choose this flight?

- Departure time 1
- Service/quality 2 (26)
- Fare 3
- Advertising/Image ... 4
- Others 5

Q.13 Pour quelle raison avez-vous choisi ce vol?

- Horaire de départ ... 1
- Service/qualité 2
- Tarif 3
- Publicité/image de -
marque 4
- Autres 5

P.14 Nacionalidad: _____
Nationality: _____ (27)(28)
Nationalité: _____

P.15 Sexo: - Hombre 1
 - Mujer 2

Q.15 Sex: - Male 1
 - Female 2 (29)

Q.15 Sexe: - Homme 1
 - Femme 2

P.16 Fecha de nacimiento:
 Día Mes Año
 (30) (32) (34)

Q.16 Date of birth:
 Day Month Year
 (31) (33) (35)

Q.16 Date de naissance:
 Jour Mois Année

P.17 Pais de residencia:

Q.17 Country of residence: (36)(37)

Q.17 Pays de résidence:

P.18 Pais donde trabaja:

Q.18 Country where you work: (38)(39)

Q.18 Pays dans lequel vous travaillez:

P.19 Profesión:

Q.19 Profession: (40)(41)

Q.19 Profession:

P.20 ¿Qué posición tiene Ud en la empresa donde trabaja?

- Directivo 1
- Técnico 2
- Empleado 3
- Otros 4
- No trabaja 5

Q.20 What position do you hold in your company?

- Executive 1
- Administrative officer 2
- Employee 3 (42)
- Others 4
- Do not work 5

Q.20 Quelle fonction remplissez-vous dans votre entreprise?

- Cadre supérieur 1
- Technicien 2
- Employé 3
- Autres 4
- Ne travaille pas 5

P.21 ¿En qué clase viaja?

- Gran clase/business .. 1
- Clase económica 2
- Tarifas de descuento . 3

Q.21 In what class are you travelling?

- Grand/Business class . 1
- Economy class 2
- Discount fares 3 (43)

Q.21 Dans quelle classe voyagez-vous?

- Grande classe/classe affaires 1
- Classe touriste ou économique 2
- Tarifs sur bonification 3

P.22 ¿Cuál es el motivo de su viaje?

- Negocios 1
- Familiar 2
- Turismo 3
- Otros 4

Q.22 What are the reasons for your journey?

- Business 1
- Family 2 (44)
- Tourism 3
- Others 4

Q.22 Quelle est la raison de votre voyage?

- Affaires 1
- Famille 2
- Agrément 3
- Autres 4

P.23 ¿Quién efectuó el pago de su billete?

- Viajero 1
- Empresa 2
- Otros 3

Q.23 Who paid for the ticket?

- Passenger 1
- Company 2 (45)
- Others 3

Q.23 Qui a pris en charge votre billet?

- Vous-même 1
- L'entreprise 2
- Autres 3

Muchas gracias por colaborar con nosotros. Se lo agradecemos mucho y le deseamos un feliz viaje.

We are very grateful for your cooperation. Many thanks, and have a pleasant trip.

Nous vous remercions de votre aimable collaboration et vous souhaitons un heureux voyage.

NO ESCRIBA NADA DENTRO DE ESTE ESPACIO PLEASE DO NOT WRITE IN THIS SPACE NE RIEN ECRIRE DANS CET ESPACE

DATOS DE IDENTIFICACION DE VUELO

Nº de estudio.....

1	9	7	5
---	---	---	---

 Aeropuerto de destino _____

--	--

 (1) (2) (3) (4) (13) (14)

Nº de cuestionario .

--	--	--	--	--

 Nº de vuelo _____

--	--	--

 (5) (6) (7) (8) (9) (15)(16)(17)

Nº de tarjeta

0	1
---	---

 Hora de salida _____

--	--	--	--

 (10) (11) (18)(19)(20)(21)

Pais de destino _____

--

 Día de la semana _____

--

 (12) (22)