

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	<input type="text"/>	Nº CUESTIONARIO	<input type="text"/>
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	2. 7 9 7	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Municipio _____ (nombre municipio)	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)		(5)(6)(7)(8)(9)	
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)				
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)				
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)				
Entrevistador/a _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)				

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en España, por encargo del del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El objetivo de este estudio es prestar un servicio a los ciudadanos, obteniendo información sobre la calidad de los distintos servicios de telecomunicación. Por este motivo solicitamos su participación en esta encuesta y se la agradecemos anticipadamente.

Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.

P.1 ¿Tiene/n en su hogar contratada línea telefónica fija? (28)

- Sí ..... 1
- No ..... 2 → (ENTREVISTADOR/A: antes de señalar "NO", confirme: ¿entonces no tiene/n teléfono fijo ni Internet (banda ancha) ni televisión por cable o Imagenio? PASAR A P.24)
- N.C. .... 9

**ENTREVISTADOR/A: HACER P.2 a P. 23 A TODOS LOS QUE TENGAN CONTRATADA UNA LÍNEA TELEFÓNICA FIJA**

P.2 ¿Qué servicios recibe a través de su línea telefónica? (ENTREVISTADOR/A: LEER SERVICIOS)

	Sí	No	N.C.	
- Teléfono fijo.....	1	2	9	(29)
- Internet (banda ancha).....	1	2	9	(30)
- Televisión (televisión por cable o por ADSL (IP-TV como Imagenio)	1	2	9	(31)

**SÓLO SI RECIBE MÁS DE UN SERVICIO (MÁS DE UN "1" EN P.2)**

P.3 ¿Estos servicios se los proporciona el mismo operador (compañía), u operadores distintos?

- El mismo operador ..... 1
- Operadores distintos..... 2 (32)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

**SÓLO SI ALGUNO DE LOS SERVICIOS ES INTERNET (SI HA MARCADO "1" EN "INTERNET" EN P.2)**

P.4 ¿Qué velocidad de conexión de Internet tiene contratada?

- Menos de 1 Mbps ..... 01
- 1 Mbps ..... 02
- 2 Mbps ..... 03
- 3 Mbps ..... 04
- 6 Mbps ..... 05
- 10 Mbps ..... 06 (33)(34)
- 20 Mbps ..... 07
- Otra, ¿cuál? ..... 08
- N.S. .... 98
- N.C. .... 99

P.5 ¿Qué operador (o compañía) le proporciona el servicio de... (ENTREVISTADOR/A: MENCIONAR SERVICIOS SEGÚN CORRESPONDA). (MOSTRAR TARJETA A).

	(Si procede) Teléfono fijo (35)(36)	(Si procede) Internet (banda ancha) (37)(38)
- Telefónica .....	01	01
- Ono .....	02	02
- Orange .....	03	03
- Ya.Com .....	04	04
- Tele 2 .....	05	05
- Jazztel .....	06	06
- Euskaltel .....	07	07
- Grupo R .....	08	08
- Telecable .....	09	09
- Otra, ¿cuál? .....	10	10
- N.S. ....	98	98
- N.C. ....	99	99

P.6 ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado con esta compañía ... (ENTREVISTADOR/A: MENCIONAR SERVICIOS SEGÚN CORRESPONDA).

	(Si procede) El teléfono fijo (39)	(Si procede) Internet (banda ancha) (40)
- Hace menos de un año (12 meses)..	1	1
- Hace más de un año (y menos de cinco) .....	2	2
- Hace más de cinco años .....	3	3
- N.S. ....	8	8
- N.C. ....	9	9

P.7 ¿Quién es el titular del contrato (o contratos)? (ENTREVISTADOR: SI HAY DOS CONTRATOS Y DISTINTOS TITULARES, MARCAR "Otros")

- El entrevistado ..... 1
- Su pareja ..... 2
- Padre o madre ..... 3
- Empresa/trabajo ..... 4 (41)
- Otros ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.8 ¿Tiene contratada alguna tarifa especial? (ENTREVISTADORA: EN CASO DE DUDA, REFERIR LA RESPUESTA A LA PARTE MÁS CUANTIOSA DE LA FACTURA). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA B).

- No, la general ..... 1
- Bonos o tarifas planas de llamadas ..... 2
- Llamadas + Internet (banda ancha) ..... 3
- Llamadas + TV ..... 4 (42)
- Llamadas + Internet (banda ancha + TV)... 5
- Otros ..... 6
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.9 ¿Usted personalmente utiliza estos servicios... (ENTREVISTADORA: MENCIONAR SERVICIOS SEGÚN CORRESPONDA). (MOSTRAR TARJETA C).

	(Si procede) El teléfono fijo (43)	(Si procede) Internet (banda ancha) (44)
- Todos o casi todos los días.....	1	1
- Algunas veces a la semana.....	2	2
- Algunas veces al mes.....	3	3
- Con menor frecuencia (ocasional)	4	4
- N.S. ....	8	8
- N.C. ....	9	9

P.10 ¿Paga sus facturas por este/estos servicios cada mes o cada dos meses? (UNA SOLA RESPUESTA).

- Cada mes ..... 1
- Cada dos meses..... 2
- (NO LEER) Con un operador  
cada mes y con otro cada dos ..... 3
- Otro..... 4 (45)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.11 Aproximadamente, ¿cuánto paga habitualmente en su factura por todos los servicios que recibe? (ENTREVISTADORA: EN CASO DE DOS OPERADORES ANOTAR LITERALMENTE LA CANTIDAD MENCIONADA SEÑALANDO LA PERIODICIDAD MENSUAL/BIMENSUAL)

	Factura 1 €	Factura 2 €
	(46)(47)(48)	(49)(50)(51)
- N.S. ....	998	998
- N.C. ....	999	999
	Factura 1	Factura 2
- Mensual.....	1	1
- Bimensual.....	2 (52)	2 (53)
- N.C. ....	9	9

P.12 Además del contenido de la publicidad, ¿se informó Ud. mismo/a sobre las condiciones (tarifas, ofertas, etc.) de contratación de teléfono fijo? ¿Y de Internet? (según proceda).

	(Si procede) El teléfono fijo (54)	(Si procede) Internet (banda ancha) (55)
- Si .....	1	1
- No .....	2	2
- N.C. ....	9	9

HACER P12a Y P12b SÓLO SI SE INFORMÓ PERSONALMENTE

P.12a ¿Y, encontrar la información que buscaba le resultó...?

	(Si procede) El teléfono fijo (56)	(Si procede) Internet (banda ancha) (57)
- Muy difícil .....	1	1
- Difícil.....	2	2
- Fácil .....	3	3
- Muy fácil .....	4	4
- N.C. ....	9	9

P.12b Y, en todo caso, ¿consideró otras compañías antes de elegir la que actualmente tiene contratada?

	(Si procede) El teléfono fijo (58)	(Si procede) Internet (banda ancha) (59)
- Si .....	1	1
- No .....	2	2
- N.C. ....	9	9

P.13 En general, ¿en qué medida está Ud. satisfecho con el servicio de telefonía fija? ¿y con el de Internet? (según proceda). Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que esta "totalmente insatisfecho/a" y el 10 "totalmente satisfecho/a" (MOSTRAR TARJETA D).

	Escala 01-10	NS 98	NC 99
- Teléfono fijo (si procede).....	_____	98	99. (60)(61)
- Internet banda ancha (si procede)..	_____	98	99 (62)(63)
- Televisión (TV por cable o IP-TV) (si procede) .....	_____	98	99 (64)(65)

P.14 Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de su teléfono fijo/Internet (según proceda). (MOSTRAR TARJETA D).

	Escala 01-10	NS 98	NC 99
<b>Teléfono fijo (si procede)</b>			
- El coste.....	_____	98	99 (66)(67)
- La calidad de las comunicaciones ....	_____	98	99 (68)(69)
- El servicio de atención al cliente .....	_____	98	99 (70)(71)
- La reparación de averías .....	_____	98	99 (72)(73)
- La claridad de las facturas.....	_____	98	99 (74)(75)
- La adecuación de las tarifas a sus necesidades .....	_____	98	99 (76)(77)
- El servicio de asistencia técnica .....	_____	98	99 (78)(79)
- La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes .....	_____	98	99 (80)(81)
- Servicios complementarios (contes- tador, desvío de llamadas, llama- das en espera) .....	_____	98	99 (82)(83)
<b>Internet (si procede)</b>			
- El coste.....	_____	98	99 (84)(85)
- La calidad de las comunicaciones ....	_____	98	99 (86)(87)
- El servicio de atención al cliente .....	_____	98	99 (88)(89)
- La reparación de averías .....	_____	98	99 (90)(91)
- La claridad de las facturas.....	_____	98	99 (92)(93)
- La adecuación de las tarifas a sus necesidades .....	_____	98	99 (94)(95)
- El servicio de asistencia técnica .....	_____	98	99 (96)(97)
- La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes .....	_____	98	99 (98)(99)
- Servicios complementarios (correo electrónico, anti-virus).....	_____	98	99 (100)(101)

SÓLO SI TIENE TELÉFONO FIJO

P.15. ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de teléfono fijo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS) (ENTREVISTADORA: ANOTAR EN EL ORDEN MENCIONADO)

- 1) \_\_\_\_\_ (102)(103)
  - 2) \_\_\_\_\_ (104)(105)
- Ninguno en particular ..... 98
  - N.C..... 99

P.15a. ¿Y negativo?

- 1) \_\_\_\_\_ (106)(107)
  - 2) \_\_\_\_\_ (108)(109)
- Ninguno en particular..... 98
  - N.C..... 99

(SÓLO SI TIENE INTERNET)

P.16. ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de Internet? (ANOTAR EN EL ORDEN MENCIONADO)

- 1) \_\_\_\_\_ (110)(111)
2) \_\_\_\_\_ (112)(113)
- Ninguno en particular..... 98
- N.C..... 99

P.16a..¿Y negativo?

- 1) \_\_\_\_\_ (114)(115)
2) \_\_\_\_\_ (116)(117)
- Ninguno en particular..... 98
- N.C..... 99

P.17 En los últimos doce meses, ¿ha realizado usted personalmente alguna de las siguientes gestiones en relación con los servicios que tiene contratados? (MOSTRAR TARJETA E).

P.17a (Para los ítems que diga "no" preguntar): ¿Y alguna otra persona por usted?

Table with columns for P.17 (Entrevistado) and P.17a (Otra persona), each with sub-columns for Sí, No, N.S. and a final column for codes.

SI HA CONTESTADO "SÍ" EN P17 Ó P17a, REALIZAR P.18 Y P.19. REFERIR LA RESPUESTA A LA ÚLTIMA GESTIÓN REALIZADA Y ANOTAR CÓDIGO DE GESTIÓN EN EL RECUADRO.

CÓDIGO GESTIÓN:..... [ ] (126)

P.18. ¿A través de qué medio contactó para esta gestión? (ENTREVISTADORA/A: SI HA CONTACTADO OTRA PERSONA, "Por lo que Ud. sabe, ¿a través de qué medio...?") (MOSTRAR TARJETA F).

- Llamando al teléfono de atención al cliente.... 1
- A través de la página web..... 2
- Por carta/fax..... 3 (127)
- Por varios de los métodos citados..... 4
- Otros..... 5
- NS..... 8
- NC..... 9

P.19. Consiguió la información, o realizar la gestión de forma... (ENTREVISTADORA/A: SI HA CONTACTADO OTRA PERSONA, "Y esa persona, ¿consiguió...?")

- Muy satisfactoria..... 1
- Satisfactoria..... 2
- Poco satisfactoria..... 3 (128)
- Nada satisfactoria..... 4
- No se ha obtenido la información /realizado la gestión requerida..... 5
- NS..... 8
- NC..... 9

P.20. En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias?

Sí No N.S N.C.

SÓLO SI TIENE TELÉFONO FIJO

- A. Avería/problemas con el servicio telefónico. 1 2 8 9 (129)
- B. Avería con el aparato de teléfono (terminal). 1 2 8 9 (130)

SÓLO SI TIENE INTERNET

- C. Avería/problema con la conexión a Internet..... 1 2 8 9 (131)
- D. Avería con el dispositivo de conexión a Internet (router, cable.....)..... 1 2 8 9 (132)

A TODOS (CON TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET)

- E. Retraso en el alta en el servicio..... 1 2 8 9 (133)
- F. Retraso en una reparación..... 1 2 8 9 (134)
- G. Reparación realizada incorrectamente..... 1 2 8 9 (135)
- H. Facturación incorrecta..... 1 2 8 9 (136)
- I. Cobro indebido por servicios no prestados.. 1 2 8 9 (137)
- J. Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato..... 1 2 8 9 (138)
- K. Dificultad para darse de baja en el servicio. 1 2 8 9 (139)
- L. Dificultad para obtener información solicitada..... 1 2 8 9 (140)

¿Ha tenido alguna otra incidencia que no haya mencionado? ¿Cuál/es? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

M. 1) \_\_\_\_\_ (141)(142)

N. 2) \_\_\_\_\_ (143)(144)

- Ninguna..... 97
- NC..... 99

ENTREVISTADORA/A: HACER P.21 a P.23 SÓLO SI SE HA CONTESTADO "1" EN CUALQUIERA DE LOS ÍTEMS DE P.20.

SI HA MENCIONADO VARIAS INCIDENCIAS RECOGER INFORMACIÓN SOBRE LA MÁS GRAVE O IMPORTANTE A JUICIO DE LA PERSONA ENTREVISTADA Y ANOTAR CUÁL ES EN EL SIGUIENTE RECUADRO:

CÓDIGO INCIDENCIA:..... [ ] (145)

SI TODAS LAS RESPUESTAS SON "2" ó "8" PASAR P.24 Y ACTUAR SEGÚN CORRESPONDA

P.21. ¿Y contactó Ud. con su compañía para gestionar esta incidencia?

- Sí..... 1
-No..... 2 (146)
-N.C.... 9

P.21a. ¿Y otra persona de su hogar?

- Sí..... 1
-No..... 2 (147)
-NS..... 8
-N.C..... 9

P.22 ¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?

- Sí..... 1 -> Pasar a P. 23
- No..... 2 (148)
- N.C..... 9

PASAR A P.22a

**A QUIENES CONTESTAN "NO" EN P.22**

P.22a ¿Utilizó Ud. u otra persona de su hogar alguno de los siguientes procedimientos para resolver esa incidencia?

	SI	No	NS	NC	
- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.....	1	2	8	9	(149)
- Las Autoridades de Consumo de su CCAA .....	1	2	8	9	(150)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor.....	1	2	8	9	(151)
- Alguna organización de consumidores.....	1	2	8	9	(152)
- Denunció el problema en algún medio de comunicación.....	1	2	8	9	(153)
- Los juzgados.....	1	2	8	9	(154)
- Otros.....	1	2	8	9	(155)

P.23 Finalmente la incidencia se resolvió de forma...

- Muy satisfactoria.....	1	
- Satisfactoria.....	2	
- Poco satisfactoria.....	3	(156)
- Nada satisfactoria.....	4	
- No, se ha resuelto todavía.....	5	
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

**HACER P.24 a P.26 A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS QUE NO TIENEN TELÉFONO FIJO**

P.24 Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene teléfono fijo? (MOSTRAR TARJETA G).

- Es demasiado caro.....	01	
- Nunca está/n en casa.....	02	
- Es suficiente con el móvil.....	03	
- Vive de alquiler/comparte piso.....	04	
- Se acaba de mudar.....	05	(157) (158)
- No llega la línea.....	06	
- Tuvo problemas con el operador.....	07	
- Otra.....	08	
- N.S.....	98	
- N.C.....	99	

P.25 En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para poner teléfono fijo en su hogar?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(159)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P. 25a ¿Ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(160)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.26 Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido teléfono fijo en su hogar y se ha dado de baja?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(161)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

**HACER P.27 a P.29 A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS QUE NO TIENEN CONTRATADO INTERNET (BANDA ANCHA) EN SU HOGAR A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELÉFONICA FIJA**

P.27 Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene Internet (banda ancha) en su casa? (MOSTRAR TARJETA H).

- No está disponible donde vive Ud.....	1	
- Es demasiado caro.....	2	(162)
- Me basta con utilizarlo en el trabajo/otro lugar.....	3	
- No sabe utilizarlo, no le interesa.....	4	
- Otra.....	5	
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.28 En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para instalar Internet (banda ancha) en su hogar?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(163)
- N.C.....	9	

P. 28a ¿Ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(164)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.29 Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido contratado el servicio de Internet (banda ancha) en su hogar y se ha dado de baja?

- Sí.....	1	
- No.....	2	(165)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

P.30 ¿Tiene teléfono móvil para su uso personal?

- Sí.....	1	(166)
- No.....	2	→ PASAR A P.53
- N.C.....	9	

**ENTREVISTADOR/A: HACER P. 31 a P.52 A TODOS LOS QUE TENGAN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL**

P.31 ¿Con cuál de los siguientes operadores tiene contratado el teléfono móvil? (ENTREVISTADOR/A: SI LA PERSONA ENTREVISTADA UTILIZA DIFERENTES OPERADORES, SE DEBERÁ ANOTAR EL QUE MÁS SE USE). (MOSTRAR TARJETA I).

- Movistar.....	1	
- Vodafone.....	2	
- Orange.....	3	(167)
- Yoigo.....	4	
- Otras, ¿cuál?.....	5	
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.32 ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado con esta compañía el teléfono móvil?

- Hace menos de un año (12 meses).....	1	
- Hace más de un año (y menos de cinco).....	2	
- Hace más de cinco años.....	3	(168)
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.33 Usted personalmente utiliza el teléfono móvil... (MOSTRAR TARJETA J).

- Todos o casi todos los días.....	1	
- Algunas veces a la semana.....	2	
- Algunas veces al mes.....	3	(169)
- Con menor frecuencia/ ocasional.....	4	
- N.S.....	8	
- N.C.....	9	

P.34 ¿Tiene tarjeta prepago o contrato?

- Tarjeta de prepago..... 1
- Contrato (post-pago)..... 2 (170)
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.34a ¿Quién es el titular del contrato de su teléfono móvil?

- El entrevistado/la entrevistada..... 1
- Su pareja..... 2
- Padre/madre..... 3 (171)
- Empresa..... 4
- Otros..... 5
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.35 Dígame, por favor, si lo recuerda, (el nombre de) la tarifa que tiene contratada para su teléfono móvil.

(ENTREVISTADOR: ANOTAR LITERALMENTE LO QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA)

Tarifa: \_\_\_\_\_ (172) (173)

- No recuerda..... 98
- N.C..... 99

P.36 En cualquier caso ¿podría decirme si su tarifa incluye...

	SÍ	No	N.S	N.C.	
- Llamadas más baratas a determinadas horas o días de la semana.....	1	2	8	9	(174)
- Un consumo mínimo por mes.....	1	2	8	9	(175)
- Bonos o tarifas planas.....	1	2	8	9	(176)
- Llamadas más baratas a móviles del mismo operador.....	1	2	8	9	(177)
- Llamadas más baratas a números elegidos por Ud.....	1	2	8	9	(178)

P.37 Utiliza el teléfono móvil para...

	SÍ	No	No procede	NS	NC	
-Hacer o recibir llamadas.....	1	2	3	8	9	(179)
- Enviar o recibir mensajes de texto..	1	2	3	8	9	(180)
- Enviar o recibir mensajes multi media.....	1	2	3	8	9	(181)
- Escuchar música o la radio.....	1	2	3	8	9	(182)
-Correo electrónico	1	2	3	8	9	(183)
- Navegar por Internet.....	1	2	3	8	9	(184)
- Jugar.....	1	2	3	8	9	(185)
- Hacer fotos.....	1	2	3	8	9	(186)
- Agenda.....	1	2	3	8	9	(187)
- Despertador y/o alarma.....	1	2	3	8	9	(188)

P.38 Además del teléfono móvil, ¿tiene/n contratado Internet móvil de banda ancha?

- No, sólo teléfono móvil ..... 1 → Pasar a P.39 (189)
- Sí ..... 2
- N.C.....

P.38a ¿Qué tarifa tiene contratada?

- Tarifa plana..... 1
- Tarificación por uso..... 2 (190)
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.38b ¿Utiliza Internet móvil de banda ancha para conectarse desde el móvil, desde el PC o desde ambos?

- Móvil..... 1
- PC..... 2
- Ambos..... 3 (191)
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.38c ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado Internet de banda ancha con esta compañía?

- Hace menos de un año (12 meses)..... 1
- Hace más de un año (y menos de cinco)..... 2
- Hace más de cinco años..... 3 (192)
- N.S..... 8
- N.C..... 9

**A TODOS/AS LOS/LAS QUE TIENEN TELÉFONO MÓVIL**

P.39 Aproximadamente, ¿cuánto paga al mes a su compañía de telefonía móvil (por todos los servicios que tenga disponibles)?

\_\_\_\_\_ € (193)(194)(195)(196)

- N.S. ....9998
- N.C. .... 9999

P.40 Además del contenido de la publicidad, ¿se informó Ud. mismo/a sobre las condiciones (tarifas, ofertas, etc.) de contratación de este/estos servicios?

- Sí..... 1
- No..... 2 (197)
- N.C.... 9

P.40a ¿Y, encontrar la información que buscaba le resultó...?

- Muy difícil ..... 1
- Difícil..... 2
- Fácil ..... 3 (198)
- Muy fácil ..... 4
- N.C. .... 9

P.40b ¿Consideró otras compañías antes de elegir la que actualmente tiene contratada?

- Sí..... 1
- No ..... 2 (199)
- N.S. .... 8
- N.C..... 9

P.41 ¿Qué aspecto tuvo más en cuenta para elegir la compañía con la que actualmente tiene contratado el teléfono móvil? (**MOSTRAR TARJETA K**). (**UNA SOLA RESPUESTA**).

- Las tarifas..... 01
- Las facilidades para adquirir el terminal (modelo de teléfono) de su interés..... 02 (200)(201)
- La reputación de esa compañía..... 03
- La cobertura..... 04
- Es la que tiene la mayor parte de mi familia/ amigos..... 05
- Otro, ¿cuál?..... 06
- N.S..... 98
- N.C..... 99

P.42 En general, ¿en qué medida está Ud. satisfecho con su servicio de telefonía móvil? ¿Y con Internet móvil de banda ancha (si procede)? Utilice esta escala, sabiendo que el 1 significa que esta "totalmente insatisfecho/a" y el 10 "totalmente satisfecho/a" (**MOSTRAR TARJETA L**).

	Escala	NS	NC
	01-10	98	99
- Teléfono móvil.....	_____	98	99 (202)(203)
- Internet móvil b. ancha (si procede). _____	_____	98	99 (204)(205)

P.43 Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de su servicio de... (MOSTRAR TARJETA L).

	Escala 01-10	NS 98	NC 99	
<b>Telefonía móvil</b>				
- El coste.....	_____	98	99	(206)(207)
- La calidad de las comunicaciones ....	_____	98	99	(208)(209)
- El servicio de atención al cliente .....	_____	98	99	(210)(211)
- La claridad de las facturas.....	_____	98	99	(212)(213)
- La adecuación de las tarifas a sus necesidades .....	_____	98	99	(214)(215)
- La cobertura .....	_____	98	99	(216)(217)
- La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes .....	_____	98	99	(218)(219)
- La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles.....	_____	98	99	(220)(221)
- Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera, etc.) .....	_____	98	99	(222)(223)
<b>Internet móvil de banda ancha (si procede)</b>	Escala 01-10	NS 98	NC 99	
- El coste.....	_____	98	99	(224)(225)
- La calidad de las comunicaciones ....	_____	98	99	(226)(227)
- La adecuación de las tarifas a sus necesidades .....	_____	98	99	(228)(229)
- La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles/ordenadores.....	_____	98	99	(230)(231)
- Servicios complementarios (asistencia técnica, etc.) .....	_____	98	99	(232)(233)

P.44. ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de telefonía móvil? (ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EN EL ORDEN MENCIONADO)

\_\_\_\_\_ (234)(235)  
 \_\_\_\_\_ (236)(237)  
 - Ninguno en particular..... 97  
 - NC..... 99

P.44a. ¿Y negativo?

\_\_\_\_\_ (238)(239)  
 \_\_\_\_\_ (240)(241)  
 - No..... 97  
 - NC..... 99

**SÓLO SI TIENE INTERNET MÓVIL DE BANDA ANCHA (2 en P.38)**

P.45. ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de Internet móvil? (ENTREVISTADOR/A: ANOTAR EN EL ORDEN MENCIONADO)

1) \_\_\_\_\_ (242)(243)  
 2) \_\_\_\_\_ (244)(245)  
 - Ninguno en particular..... 97  
 - NC..... 99

P.45a. ¿Y negativo?

1) \_\_\_\_\_ (246)(247)  
 2) \_\_\_\_\_ (248)(249)  
 - Ninguno en particular..... 97  
 - NC..... 99

**A TODOS LOS QUE TIENEN TELÉFONO MÓVIL**

P.46 En los últimos doce meses, ¿ha realizado usted personalmente alguna de las siguientes gestiones con su compañía de teléfono móvil? (MOSTRAR TARJETA M).

P.46a (Para los ítems que diga "no" preguntar): ¿Y alguna otra persona por usted?

	P.46 Entrevistado			P.46a Otra persona		
	SÍ	No	N.S.	SÍ	No	N.S.
- A. Petición de información o aclaración .....	1	2	8 (250)	1	2	8 (254)
- B. Petición de alta o baja.....	1	2	8 (251)	1	2	8 (255)
- C. Cambio de oferta, tarifa o condiciones contractuales .....	1	2	8 (252)	1	2	8 (256)
- D. Otra petición, ¿cuál?	_____	1	2 8 (253)	_____	1	2 8 (257)

SI HA CONTESTADO "SÍ" EN P.46 Ó P46a, REALIZAR P.47 Y P.48. REFERIR LA RESPUESTA A LA ÚLTIMA GESTIÓN REALIZADA Y ANOTAR CÓDIGO EN EL RECUADRO.

CÓDIGO GESTIÓN:.....  (258)

P.47. ¿A través de qué medio contactó para realizar esta gestión? (ENTREVISTADOR/A: SI HA CONTACTADO OTRA PERSONA, "Por lo que Ud. sabe, ¿a través de qué medio...?") (MOSTRAR TARJETA F).

- Llamando al teléfono de atención al cliente.....1
- A través de la página web.....2
- Por carta/fax.....3 (259)
- Por varios de los métodos citados.....4
- Otros.....5
- NS.....8
- NC.....9

P.48. Consiguió la información, o realizar la gestión de forma... (ENTREVISTADOR/A: SI HA CONTACTADO OTRA PERSONA, "y esa persona, ¿consiguió...?")

- Muy satisfactoria.....1
- Satisfactoria.....2
- Poco satisfactoria.....3 (260)
- Nada satisfactoria.....4
- No se ha obtenido la información /realizado la gestión requerida.....5
- NS.....8
- NC.....9

P.49. En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio de telefonía móvil y/o, si procede, de Internet móvil de banda ancha?

	SÍ	No	N.S	N.C.
- A. Retraso en el alta en el servicio.....	1	2	8	9 (261)
- B. Problemas de cobertura.....	1	2	8	9 (262)
- C. Facturación incorrecta.....	1	2	8	9 (263)
- D. Cobro indebido por servicios no prestados.	1	2	8	9 (264)
- E. Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato.....	1	2	8	9 (265)
- F Dificultad para darse de baja en el servicio	1	2	8	9 (266)
- G Dificultad para obtener información solicitada.....	1	2	8	9 (267)

¿Ha tenido alguna otra incidencia que no haya mencionado? ¿Cuál/es? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

H. 1) \_\_\_\_\_ (268)(269)

I. 2) \_\_\_\_\_ (270)(271)

- Ninguna..... 97
- NC..... 99

**HACER P.53 A P.55 A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS QUE NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL ("2" EN P. 30)**

**ENTREVISTADOR/A:**

**HACER P.50 A P.52 SÓLO SI SE HA CONTESTADO "1" EN CUALQUIERA DE LOS ITEMS DE P.49.**

**SI HA MENCIONADO VARIAS INCIDENCIAS, RECOGER INFORMACIÓN SOBRE LA MÁS GRAVE O IMPORTANTE A JUICIO DE LA PERSONA ENTREVISTADA Y ANOTAR CUÁL ES:**

CÓDIGO INCIDENCIA:.....  (272)

**SI TODAS LAS RESPUESTAS SON "2" O "8" PASAR P.56**

**P.50. ¿Y contactó Ud. con su compañía para gestionar esta incidencia?**

- Sí..... 1
- No..... 2 (273)
- N.C..... 9

**P.50a ¿Y lo hizo otra persona por Ud.?**

- Sí..... 1
- No..... 2 (274)
- N.C..... 9

**P.51 ¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?**

- Sí..... 1 → **Pasar a P.52**
- No..... 2
- N.C..... 9 (275)

**P.51a. ¿Utilizó Ud. (o, por lo que sabe, otra persona por Ud.) alguno de los siguientes procedimientos para resolver esa incidencia?**

	SÍ	No	NS	NC	
- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.....	1	2	8	9	(276)
- Las Autoridades de Consumo de su CCAA.....	1	2	8	9	(277)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor.....	1	2	8	9	(278)
- Alguna organización de consumidores.....	1	2	8	9	(279)
- Denunció el problema en algún medio de comunicación.....	1	2	8	9	(280)
- Los juzgados.....	1	2	8	9	(281)
- Otro.....	1	2	8	9	(282)

**P.52 Finalmente la incidencia se resolvió de forma...**

- Muy satisfactoria..... 1
- Satisfactoria..... 2
- Poco satisfactoria..... 3 (283)
- Nada satisfactoria..... 4
- No, se ha resuelto todavía..... 5
- N.S..... 8
- N.C..... 9

**P.53 Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene teléfono móvil? (MOSTRAR TARJETA N).**

- Es demasiado caro..... 1
- No lo necesita..... 2
- No quiere estar localizable siempre..... 3
- Tuvo problemas con el operador..... 4
- No hay cobertura donde vive..... 5 (284)
- Otras..... 6
- N.S..... 8
- N.C..... 9

**P.54 En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para tener teléfono móvil?**

- Sí..... 1
- No..... 2 (285)
- N.C..... 9

**P. 54a ¿Y ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?**

- Sí..... 1
- No..... 2 (286)
- N.C..... 9

**P.55 Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido teléfono móvil y se ha dado de baja? (ENTREVISTADOR: Nos referimos a los casos en los que NO se ha contratado con otro operador de telefonía móvil)**

- Sí..... 1
- No..... 2 (287)
- N.C..... 9

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

**P.56 ¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?**

- Sí..... 1
- No..... 2 (288)
- N.C..... 9

**P.56a ¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet? (MOSTRAR TARJETA O).**

- Todos los días..... 1
- De tres a cinco días por semana..... 2
- Uno o dos días por semana..... 3 (289)
- Algunas veces al mes..... 4
- Con menor frecuencia o de manera ocasional..... 5
- N.C..... 9

**P.56b ¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).**

- En casa..... 1 (290)
- En el trabajo..... 1 (291)
- En casa de un familiar o amigo..... 1 (292)
- En un lugar público (café, biblioteca, locutorio)..... 1 (293)
- N.C..... 9 (294)

**P.56c Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA). (MOSTRAR TARJETA P).**

- Realizar gestiones bancarias..... 1 (295)
- Comprar algún producto o servicio on-line..... 1 (296)
- Búsquedas de información o documentación..... 1 (297)
- Compra o reserva de entradas para cines, espectáculos, etc..... 1 (298)
- Descarga de música, vídeos, películas, etc..... 1 (299)
- Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos...)..... 1 (300)
- Llamadas telefónicas por Internet (Telefonía IP)..... 1 (301)
- Foros, chats (Messenger, Tuenti, Facebook)..... 1 (302)
- Correo electrónico..... 1 (303)
- N.C..... 9 (304)

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

P.57 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Ud.? (**MOSTRAR TARJETA ESCALA**). (**PEDIR A LA PERSONA ENTREVISTADA QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE**).

(305)(306)

Izda.										Dcha.	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.58 ¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo.....? (**MOSTRAR TARJETA Q**).

- Fue a votar y votó ..... 1
- No tenía edad para votar ..... 2
- Fue a votar pero no pudo hacerlo .. 3
- No fue a votar porque no pudo ..... 4 (307)
- Prefirió no votar ..... 5
- No recuerda ..... 8
- N.C. .... 9

P.58a ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

- |                            |                                      |
|----------------------------|--------------------------------------|
| - PSOE ..... 01            | - BNG ..... 08                       |
| - PP ..... 02              | - CC ..... 09                        |
| - IU (ICV en Cataluña). 03 | - Na-Bai ..... 10                    |
| - CIU ..... 04             | - Otros partidos ..... 11 (308)(309) |
| - PNV ..... 05             | - En blanco ..... 12                 |
| - UPyD ..... 06            | - No recuerda ..... 98               |
| - ERC ..... 07             | - N.C. .... 99                       |

P.59 Sexo:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2 (310)

P.60 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

\_\_\_\_\_ (311)(312)

N.C. .... 99

P.61 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? (**ENTREVISTADOR/A: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir**).

- No, es analfabeto ..... 1 → PASAR A P.62
- No, pero sabe leer y escribir ... 2 → PASAR A P.62
- Sí, ha ido a la escuela ..... 3
- N.C. .... 9 → PASAR A P.62 (313)

P.61a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(**ENTREVISTADOR/A: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela.**)

CURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE (de los estudios) \_\_\_\_\_

NIVEL (Codificar según T. ESTUDIOS) \_\_\_\_\_ (314)(315)

P.62 ¿Cómo se define Ud. en materia religiosa: católico/a, creyente de otra religión, no creyente o ateo/a?

- Católico/a ..... 1
- Creyente de otra religión ..... 2
- No creyente ..... 3 (316)
- Ateo/a ..... 4
- N.C. .... 9

P.62a ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

- Casi nunca ..... 1
- Varias veces al año ..... 2
- Alguna vez al mes ..... 3 (317)
- Casi todos los domingos y festivos .. 4
- Varias veces a la semana ..... 5
- N.C. .... 9

P.63 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

- La persona entrevistada ..... 1
- Otra persona ..... 2
- (**NO LEER**) La persona entrevistada y otra casi a partes iguales ..... 3 (318)
- N.C. .... 9

P.64 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? (**MOSTRAR TARJETA SITUACIÓN LABORAL**).

- Trabaja ..... 1
- Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado) ..... 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado) ..... 3
- Parado/a y ha trabajado antes ..... 4 (319)
- Parado/a y busca su primer empleo ..... 5
- Estudiante ..... 6
- Trabajo doméstico no remunerado ..... 7
- Otra situación, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 8
- N.C. .... 9

**ENTREVISTADOR/A: Las preguntas 65, 66, 66a y 67 referirlas:**

- al trabajo actual (si 1 en P.64) \_\_\_\_\_
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.64)
- al trabajo de la persona que aporta más ingresos al hogar (si 3,5,6,7 u 8 en P.64)

P.65 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: auxiliar de clínica, agente de seguridad, esteticista, guarda forestal, terapeuta ocupacional, patronista de ropa, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquélla por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/n/a mayores ingresos.

\_\_\_\_\_ (320)(321)(322)

N.C. .... 999

P.66 ¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como... (**MOSTRAR TARJETA RELACIÓN LABORAL**).

- Asalariado/a fijo/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) ..... 1
- Asalariado/a eventual o interino/a (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) ..... 2
- Empresario/a o profesional con asalariados/as ..... 3
- Profesional o trabajador/a autónomo/a (sin asalariados/as) ..... 4 (323)
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) ..... 5
- Miembro de una cooperativa ..... 6
- Otra situación, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 7
- N.C. .... 9

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

P.70 ¿En qué país ha nacido Ud?

- En España ..... 1
- En otro país ..... 2 (334)
- N.C. .... 9

P.70a ¿Cuál?

\_\_\_\_\_ (335)(336)(337)

N.C. .... 999

P.71 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

**(ENTREVISTADOR/A: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).**

- Tiene teléfono y da número..... 1 teléfono \_\_\_\_\_
- No tiene teléfono ..... 2
- Tiene teléfono y no da número . 3 (338) Da nº móvil... 1 (339)  
Da nº fijo..... 2
- N.C. .... 9

P.71a Y le importaría darme su dirección de correo electrónico, por si el CIS necesita hacer a través de este medio una comprobación de que la entrevista ha sido realizada?

- Tiene dirección de e-mail y la proporciona... 1
- No tiene dirección de correo electrónico..... 2
- Tiene correo electrónico y no da dirección .. 3 (340)
- N.C. .... 9

Dirección de correo electrónico:

\_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

P.72 Ahora que estamos finalizando la entrevista, ¿podría decirme la razón principal por la que ha aceptado hacerla? ¿Y por alguna otra? **(MOSTRAR TARJETA R).**

	1er lugar (341)(342)	2do lugar (343)(344)
- Por la posibilidad de dar su opinión.....	01	01
- Por curiosidad.....	02	02
- Por interés en el tema.....	03	03
- Por ser del CIS.....	04	04
- Por ayudar al entrevistador/a.....	05	05
- Porque siempre respondo a las encuestas....	06	06
- Otra, ¿cuál? _____		
_____	07	07
- N.S. ....	98	98
- N.C. ....	99	99

P.73 ¿Había sido Ud. entrevistado/a alguna vez aparte de ésta?

- Sí, más de una vez..... 1
- Sí, una vez..... 2
- No, esta es la primera ..... 3 (345)
- N.C. .... 9

P.73a ¿Le realizaron esta/estas encuestas...)  
**(RESPUESTA MÚLTIPLE).**

- Personalmente, con un entrevistador/a en casa..... 1 (346)
- Personalmente, con un entrevistador/a en la calle..... 1 (347)
- Por teléfono fijo ..... 1 (348)
- Por teléfono móvil..... 1 (349)
- Por Internet..... 1 (350)
- Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 1 (351)
- N.C..... 9 (352)

P.67 ¿Trabaja/ba Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) en la Administración Pública, en una empresa pública, en una empresa privada, en una organización privada sin fines de lucro o en el servicio doméstico?

- Administración Pública ..... 1
- Empresa pública ..... 2
- Empresa privada ..... 3
- Organización sin fines de lucro ..... 4 (324)
- Servicio doméstico ..... 5
- Otros (especificar) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ 6
- N.C. .... 9

**ENTREVISTADOR/A: Si se trata de un/a funcionario/a, anote también Grupo (A,B,C,D,E) y Nivel del puesto de trabajo (1-30).**

Grupo \_\_\_\_\_ Nivel \_\_\_\_\_

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

P.68 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) \_\_\_\_\_ (325)(326)

N.C. .... 99

P.69 Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud. ....

- La nacionalidad española ..... 1 → **Hacer P.69a** (327)
- La nacionalidad española y otra .. 2 → **Hacer P.69a y P.69b**
- Sólo otra nacionalidad ..... 3 → **Hacer P.69b, 69c y 69d**
- N.C. .... 9

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 1 ó 2 en P.69**

P.69a ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

- Desde que nació ..... 1 → **Pasar a P.70** (328)
- La ha adquirido con posterioridad ... 2 → **Hacer P.69b, 69c y 69d**
- N.C. .... 9

**SÓLO A QUIENES CONTESTAN 2 ó 3 en P.69**

P.69b ¿Qué nacionalidad?

\_\_\_\_\_ (329)(330)(331)

N.C. .... 999

**A QUIENES TIENEN SÓLO OTRA NACIONALIDAD (3 en P.69) O HAN ADQUIRIDO LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA CON POSTERIORIDAD (2 en P.69a)**

P.69c ¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

P.69d **(A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A)**  
Independientemente de lo que haya contestado esta persona ¿cómo definiría su manejo del castellano?

	P.69c Entrevistado/a (332)	P.69d Entrevistador/a (333)
- No lo habla en absoluto .....	1	1
- Lo habla un poco .....	2	2
- Lo habla más o menos bien ...	3	3
- Lo habla con fluidez .....	4	4
- Lo habla como si fuera nativo ..	5	5
- Es su idioma materno .....	6	6
- N.S. ....	8	8
- N.C. ....	9	9

P.74 ¿Y si contactaran nuevamente con Ud. en su casa para realizarle otra encuesta... (MOSTRAR TARJETA S).

- Casi seguro aceptaría contestar..... 1
- Probablemente aceptaría contestar..... 2
- Probablemente no aceptaría contestar..... 3
- Casi seguro no aceptaría contestar..... 4 (353)
- (NO LEER) Depende del tema..... 5
- (NO LEER) Depende del momento..... 6
- (NO LEER) Depende de quién la realice..... 7
- N.S..... 8
- N.C..... 9

**A QUIENES HAN CONTESTADO "3" O "4" EN P. 74**

P. 74a. ¿Podría decirme por qué motivo no aceptaría participar en otra encuesta? (MOSTRAR TARJETA D).

- Porque no me ha gustado la experiencia..... 01
- Porque nunca tengo tiempo/estoy muy ocupado/a..... 02
- Porque no creo lo que dicen las encuestas..... 03
- Porque no creo que mis datos se traten de forma anónima 04 (354)
- Porque creo que las encuestas no sirven para nada..... 05 (355)
- Otra, ¿cuál?..... 06
- N.S..... 08
- N.C..... 09

P.74b ¿Y si la entrevista se hiciera a través del teléfono fijo? (MOSTRAR TARJETA S).

- Casi seguro aceptaría contestar..... 01
- Probablemente aceptaría contestar..... 02
- Probablemente no aceptaría contestar..... 03
- Casi seguro no aceptaría contestar..... 04 (356)
- (NO LEER) Depende del tema..... 05
- (NO LEER) Depende del momento..... 06 (357)
- (NO LEER) Depende de quién la realice..... 07
- No procede (No tiene teléfono fijo) ..... 08
- N.S..... 98
- N.C..... 99

P.74c ¿Y si la entrevista se hiciera a través del teléfono móvil? (MOSTRAR TARJETA S).

- Casi seguro aceptaría contestar..... 01
- Probablemente aceptaría contestar..... 02
- Probablemente no aceptaría contestar..... 03
- Casi seguro no aceptaría contestar..... 04 (358)
- (NO LEER) Depende del tema..... 05
- (NO LEER) Depende del momento..... 06 (359)
- (NO LEER) Depende de quién la realice..... 07
- No procede (No tiene teléfono móvil) ..... 08
- N.S..... 98
- N.C..... 99

P.74d ¿Y si la entrevista se hiciera a través de Internet? (MOSTRAR TARJETA S).

- Casi seguro aceptaría contestar..... 01
- Probablemente aceptaría contestar..... 02
- Probablemente no aceptaría contestar..... 03
- Casi seguro no aceptaría contestar..... 04 (360)
- (NO LEER) Depende del tema..... 05
- (NO LEER) Depende del momento..... 06 (361)
- (NO LEER) Depende de quién la realice..... 07
- No procede (No tiene Internet) ..... 08
- N.S..... 98
- N.C..... 99

**A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS**

P.75 Y, en todo caso, de las formas mencionadas, ¿cómo preferiría que le entrevistaran?

- Con un entrevistador/a, en su casa..... 1
- Por teléfono fijo..... 2
- Por teléfono móvil..... 3
- Por Internet..... 4 (362)
- (NO LEER) Depende del tema..... 5
- (NO LEER) Depende del momento..... 6
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.76. Y en relación con los temas, si le propusieran hacer una encuesta sobre cultura (libros, música, etc.)... ¿

P.76a ¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)

P.76b ¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)

P.76c ¿Y sobre hábitos sexuales? (MOSTRAR TARJETA S).

	P.76 Cultura (363)	P.76a Política (364)	P.76b Soc. (365)	P.76c Sexo (366)
- Casi seguro aceptaría contestar.....	1	1	1	1
- Probablemente aceptaría contestar ...	2	2	2	2
- Probablemente no aceptaría contestar	3	3	3	3
- Casi seguro no aceptaría contesta..	4	4	4	4
- (NO LEER) Depende del momento ...	5	5	5	5
- N.S.....	8	8	8	8
- N.C.....	9	9	9	9

P.77. ¿Con qué frecuencia, mucha, bastante, poca o ninguna, sigue los resultados de encuestas sobre cultura (libros, música, etc.)... ?

P.77a ¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)?

P.77b ¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)?

	P.77 Cultura (367)	P.77a Política (368)	P.77b Soc. (369)
- Mucha .....	1	1	1
- Bastante .....	2	2	2
- Poca.....	3	3	3
- Ninguna.....	4	4	4
- N.C.....	9	9	9

P.78 En general, ¿diría Ud. que confía, mucho, bastante, poco o nada en los resultados de encuestas sobre cultura (libros, música, etc.)... ?

P.78a ¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)?

P.78b ¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)?

	P.78 Cultura (370)	P.78a Política (371)	P.78b Soc. (372)
- Mucho .....	1	1	1
- Bastante .....	2	2	2
- Poco.....	3	3	3
- Nada .....	4	4	4
- N.S.....	8	8	8
- N.C.....	9	9	9

P.79 ¿Cree Ud. que los resultados de las encuestas...

- Representan realmente a toda la población española ..... 1
- No la representan en absoluto ..... 2
- Representan sólo a algunos sectores ..... 3 (373)
- (NO LEER) Depende ..... 4
- N.S..... 8
- N.C..... 9

P.80 En general, ¿qué utilidad cree Ud. que tienen las encuestas? Utilice una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa "nada útiles" y el 10 "muy útiles". (MOSTRAR TARJETA U).

Nada útiles	Muy útiles
00	10
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	

N.S. .... 98  
N.C. .... 99 (374)(375)

**A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A**

**VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:**

**P.81** ¿Han intervenido activamente terceras personas en el desarrollo de la entrevista?

- Sí ..... 1 (376)
- No ..... 2

**P.82** Respecto a las tarjetas.....

- La persona entrevistada las ha usado todas ..... 1
- Sólo ha usado algunas ..... 2 (377)
- Las he leído yo ..... 3

**P.83** Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (378)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5

