

NSU – CRC - TPBCLE		PERÍODO ____
SEGMENTO RESIDENCIAL		

A. PRESENTACIÓN Y FILTROS

AL INFORMANTE:

Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre es _____ (dar nombre COMPLETO) y soy entrevistador de ____ (dar nombre de la firma de investigación de mercados). En este momento estamos realizando un estudio sobre el nivel de satisfacción con el **servicio de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento** y necesitaría hablar con el jefe de hogar o la persona responsable del manejo de este servicio en el hogar.

1. ¿Es usted esa persona?

1
2

SI NO

Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio. ¿Sería tan amable de regalarme **unos minutos** para responder unas preguntas? De antemano, muchas gracias por su atención y colaboración.

Podría usted comunicarme con esta persona o indicarme cuándo, dónde o a qué hora puedo encontrarla

AL CONTACTAR LA PERSONA REPETIR LA PRESENTACIÓN INICIAL.

2. ¿Las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento que se realizan en su hogar se hacen a través de ____ (Leer nombre del prestador de servicios)?

1
2

SI NO

Continuar la entrevista
Terminar y dar las gracias

3. En su hogar, ¿a qué municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer nombre del departamento) acostumbran llamar? (**Verificar que los municipios mencionados corresponden a TPBCLE**)

1		5	
2		6	
3		7	

B. CONTROL DE LA MUESTRA

1. Fecha:

DDD	MMM	AAAA

2. Hora de Inicio:

HH	MM

3. N° Teléfono: **Indicativo** **Número telefónico de 7 dígitos**

--	--	--	--	--	--	--	--

4. Ciudad 5. Departamento 6. Región

1	Caribe
2	Oriente
3	Occidente

7. Prestador de servicios

1		7		13		19		25	
2		8		14		20		26	
3		9		15		21		27	
4		10		16		22		28	
5		11		17		23		29	
6		12		18		24		30	

C. INFORMACIÓN DEL ENTREVISTADO

1. Cuál es su nombre completo: _____ 2. Género:

1
2

 Hombre
Mujer
3. Según la factura de servicios de su hogar, ¿A qué estrato pertenece su vivienda?

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---
4. El servicio de **llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento** ____ (*nombre del departamento*) que tienen en su hogar con ____ (*leer nombre de prestador de servicios*) ¿lo tienen solo ó está empaquetado en un combo con otros servicios como por ejemplo, con la telefonía fija local, Internet, larga distancia, televisión o cualquier otro? *Aceptar una sola respuesta.*

1
2

 Sólo
Empaquetado

LEER AL ENTREVISTADO:

Señor(a) ____ quiero recordarle que el objetivo de la presente encuesta es **EXCLUSIVAMENTE** el servicio de **LLAMADAS A OTROS MUNICIPIOS VECINOS DENTRO DE SU DEPARTAMENTO DE ____** (*leer departamento*) que tiene con ____ (*nombre del prestador de servicios*) y que no debe incluir su opinión sobre otros servicios como la telefonía local, celular, Internet, larga distancia, etc.

SEÑOR ENCUESTADOR ASEGÚRESE QUE EL ENCUESTADO COMPRENDIÓ ESTA INSTRUCCIÓN

D. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DE TPBCLE

LA COMUNICACIÓN

(Leer) Pensando sólo en servicio de **llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento** ____ (*nombre del departamento*), ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (*leer cada opción*)

	MB	B	R	M	MM	NR
1. La continuidad de la llamada, sin que existan cortes o interrupciones	5	4	3	2	1	99
2. La facilidad para llamar a cualquier municipio de ____ (<i>leer departamento</i>)	5	4	3	2	1	99
3. La rapidez de la comunicación a otros municipio de ____ (<i>leer departamento</i>)	5	4	3	2	1	99
4. El establecimiento de la comunicación con el destino correcto	5	4	3	2	1	99

LAS TARIFAS, LA TARJETA PREPAGO Y LA FACTURACIÓN

5. ¿Para hacer las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento ____ (*leer departamento*) usted tiene que recargar la línea telefónica con una tarjeta prepago o se la cobran después en una factura mensual?

1
2

 Con tarjeta prepago **Pasar P6**
Con factura **Pasar P10**

(Leer) Pensando en el servicio prepago de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (*leer departamento*) que tiene en su hogar, ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (*leer cada opción*)

	MB	B	R	M	MM	NR
6. La tarifa o precio que paga por el servicio prepago para hacer llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (<i>leer Departamento</i>)	5	4	3	2	1	99
7. La disponibilidad de diferentes cupos o valores de tarjeta para llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (<i>leer Departamento</i>)	5	4	3	2	1	99
8. La facilidad para activar el servicio prepago cuando lo necesita	5	4	3	2	1	99
9. La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su proveedor de llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (<i>leer departamento</i>)	5	4	3	2	1	99

SEÑOR ENCUESTADOR, UNA VEZ FINALICE ESTA PREGUNTA PASAR A SECCIÓN E

(Leer) Pensando exclusivamente en las tarifas y la facturación de **llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____** (leer departamento) ¿Cómo califica, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____? (leer cada opción)

	MB	B	R	M	MM	NR
10. La puntualidad en la llegada de la factura con las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (leer departamento)	5	4	3	2	1	99
11. La información sobre el detalle del consumo de las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (Leer departamento)	5	4	3	2	1	99
12. El cobro correcto de las llamadas según las tarifas acordadas	5	4	3	2	1	99
13. La facilidad para pagar la factura	5	4	3	2	1	99
14. La tarifa o precio que paga por las llamadas a otros municipios vecinos dentro de su departamento de ____ (Leer departamento)	5	4	3	2	1	99
15. La correspondencia entre las llamadas cobradas y el periodo facturado	5	4	3	2	1	99

E. LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TPBCLE

- (Leer)** Pensando sólo en las **LLAMADAS A OTROS MUNICIPIOS VECINOS DENTRO DE SU DEPARTAMENTO DE ____** (leer departamento) que hace a través de ____ (leer prestador de servicios), ¿En los últimos seis (6) meses, usted ____ (leer cada opción)? Marcar respuesta en columna P1
- PREGUNTAR SÓLO PARA LOS CANALES UTILIZADOS.** (Leer) ¿Cómo califica, *Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo ó Muy Malo, ____?* (leer cada opción marcada con SI en columna P1). Marcar respuesta en columna P2.

P1. UTILIZACIÓN			P2. CALIFICACIÓN						
CANALES	SI	NO	CANALES	MB	B	R	M	MM	NR
a) Ha llamado a la línea de atención al cliente	1	2	a) La línea de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
b) Ha visitado la oficina de atención al cliente	1	2	b) La oficina de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
c) Ha visitado la oficina virtual de atención al cliente	1	2	c) La oficina virtual de atención al cliente	5	4	3	2	1	99
d) Lo ha visitado en su hogar o barrio personal de atención al cliente	1	2	d) El personal de atención al cliente que visitó su hogar o barrio	5	4	3	2	1	99
e) Otro. ¿Cuál?	1	2	e) _____. (Leer respuesta 1e)	5	4	3	2	1	99

F. CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

A continuación le voy a hacer algunas preguntas que son exclusivamente para control estadístico:

- ¿Su edad esta comprendida entre ____ (No leer alternativas)?
- Su estado civil es ____: (Leer alternativas)

1	18 a 25 años
2	26 a 35 años
3	36 a 50 años
4	Más de 50 años

1	Casado(a)/ Unión libre
2	Soltero(a)
3	Viudo(a)
4	Separado(a)

- ¿Cuál es su máximo nivel de estudio alcanzado? (Leer alternativas)
- Su actividad principal es ____: (Leer alternativas)

1	Primaria (completa o incompleta)
2	Secundaria (completa o incompleta)
3	Técnico o tecnológico (completa ó incompleta)
4	Universidad (completa o incompleta)
5	Especialización/ Maestría/ Doctorado
6	Ninguno

1	Independiente/ Comerciante
2	Empleado(a)
3	Ama de casa
4	Estudiante
5	Desempleado(a)
6	Jubilado(a) / pensionado(a)

- Incluyéndose usted, ¿En su hogar hay personas de ____ (leer alternativa) Si o No?
- En su hogar tienen ____ (Leer alternativas) Si o No?

SI	NO
1	2

5 años o menos

SI	NO
1	2

Computador

1	2	Entre 6 y10 años
1	2	Entre 11 y 17 años
1	2	Entre 18 y 25 años
1	2	Entre 26 y 35 años
1	2	Entre 36 y 50 años
1	2	Más de 50 años

1	2	Acceso a Internet
1	2	Televisión por cable

7. Dirección de su residencia: _____

8. Hora de finalización:

HH	MM

**Muchas gracias por su valiosa colaboración, recuerde que habló con _____ (repetir su nombre y apellido)
de _____ (dar nombre de la firma de investigación de mercados)**