



ANEXO IV

Cuestionario

CUESTIONARIO

- 1** En la relación que usted mantiene con sus **franquiciados** y con su principal **proveedor**, indique, por favor, en qué medida las siguientes afirmaciones describen el grado en el que son complementarias las aportaciones de cada una de las partes a la relación (por ejemplo, la imagen de marca, la calidad del producto, la capacidad de innovación, el conocimiento del mercado local, los recursos financieros, etc.), utilizando una escala de 1 a 7, sabiendo que 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

EN LA RELACIÓN QUE MANTENGO CON LOS FRANQUICIADOS / CON EL PRINCIPAL PROVEEDOR ...	(2-5) FRANQUICIADOS							(6-9) PROVEEDOR						
	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			
las aportaciones que realiza cada parte son muy valiosas para la otra.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos contribuimos con aportaciones que son complementarias.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
lo que aporta cada una de las partes es necesario para conseguir nuestros objetivos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos contribuimos con aportaciones individuales que, al combinarse, nos permiten alcanzar objetivos más satisfactorios.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

- 2** En la relación que usted mantiene con sus **franquiciados** y con su principal **proveedor**, indique, por favor, en qué medida las siguientes afirmaciones describen los niveles de compatibilidad y similitud que existen entre los objetivos y valores de ambas partes, utilizando una escala de 1 a 7, sabiendo que 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

EN LA RELACIÓN QUE MANTENGO CON LOS FRANQUICIADOS / CON EL PRINCIPAL PROVEEDOR, ...	(10-16) FRANQUICIADOS							(17-23) PROVEEDOR						
	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			
ambos tenemos objetivos compatibles.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
cada parte apoya los objetivos de la otra.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos perseguimos los mismos objetivos en la relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
la cultura organizativa (valores organizativos, normas sociales, costumbres, etc.) de ambas partes no están en conflicto.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos tenemos filosofías de negocio compatibles.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos compartimos la creencia de que trabajar juntos es mejor que trabajar por separado.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos compartimos el sentimiento de que la relación entre nosotros es importante.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

- 3** Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la medida en que describen el flujo de comunicación (información compartida) en su relación con sus **franquiciados** y con su principal **proveedor**.

EN LA RELACIÓN QUE MANTENGO CON LOS FRANQUICIADOS / CON EL PRINCIPAL PROVEEDOR ...	(24-31) FRANQUICIADOS						(32-39) PROVEEDOR							
	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo				
ambos aportamos información que puede servir de ayuda a la otra parte.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos aportamos información estratégica y/u operativa, relacionada con el negocio de cada uno, cuando beneficia a la relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos compartimos información exclusiva o confidencial si beneficia a la relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
nos mantenemos mutuamente informados sobre los acontecimientos o cambios que puedan afectar a cada una de las partes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos damos a conocer la existencia de cualquier problema inesperado tan pronto como sea posible.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos intercambiamos información frecuentemente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos intercambiamos información utilizando los canales de comunicación establecidos para ello.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos intercambiamos información no sólo según el acuerdo especificado previamente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

- 4** A continuación se muestran cinco pares de adjetivos opuestos para que usted describa cómo es la comunicación que existe en su relación con sus **franquiciados** y con su principal **proveedor**. Por favor, valore cada uno de los cinco atributos de la comunicación utilizando una escala de 1 a 7 en función de que su opinión esté más cerca del adjetivo de la izquierda o del de la derecha.

COMUNICACIÓN ENTRE FRANQUICIADOR Y FRANQUICIADOS												
Imprecisa	1	2	3	4	5	6	7	Precisa				
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	Adecuada				
Incompleta	1	2	3	4	5	6	7	Completa				
No creíble	1	2	3	4	5	6	7	Creíble				
No a tiempo	1	2	3	4	5	6	7	A tiempo				

COMUNICACIÓN ENTRE FRANQUICIADOR Y PROVEEDOR									
Imprecisa	1	2	3	4	5	6	7	Precisa	
Inadecuada	1	2	3	4	5	6	7	Adecuada	
Incompleta	1	2	3	4	5	6	7	Completa	
No creíble	1	2	3	4	5	6	7	Creíble	
No a tiempo	1	2	3	4	5	6	7	A tiempo	

- 5** Para las tres actividades que aparecen en la primera columna de la tabla que se muestra a continuación, por favor, indique la frecuencia con la que utiliza los medios de comunicación que figuran en la segunda columna en su relación con los **franquiados** y con el principal **proveedor**, utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Anualmente	Dos veces al año	Varias veces al año	Una vez al mes	Una vez a la semana	Diariamente

		(50-54)	(65-79)
ACTIVIDAD	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA CON FRANQUIADOS	FRECUENCIA CON PROVEEDOR
Negociación de acuerdos / condiciones contractuales	Interacción cara a cara	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Llamada telefónica	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Correo electrónico	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Bases de datos compartidas (por ejemplo, LotusNotes)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Entrega de documentos escritos por fax y/o correo postal	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
Solicitud de información	Interacción cara a cara	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Llamada telefónica	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Correo electrónico	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Bases de datos compartidas (por ejemplo, LotusNotes)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Entrega de documentos escritos por fax y/o correo postal	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
Solución de problemas	Interacción cara a cara	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Llamada telefónica	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Correo electrónico	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Bases de datos compartidas (por ejemplo, LotusNotes)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	Entrega de documentos escritos por fax y/o correo postal	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

- 6** Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la medida en que describen los niveles de confianza y compromiso existentes en su relación con los **franquiados** y con el principal **proveedor**.

EN LA RELACIÓN QUE MANTENGO CON LOS FRANQUIADOS / CON EL PRINCIPAL PROVEEDOR...	(80-104)		(105-129)	
	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
ambos somos honestos y sinceros.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos mantenemos las promesas que nos hacemos.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos consideramos que la información que nos intercambiamos es fiable.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos comunicamos con sinceridad cualquier problema que pueda afectar a la otra parte.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos confiamos en los conocimientos, experiencia y pericia de la otra parte.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos confiamos en los consejos que cada parte da respecto del negocio del otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos consideramos los intereses de la otra parte en la toma de decisiones importantes.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
en tiempos difíciles, ambos continuamos confiando el uno en el otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos respondemos con comprensión cuando surgen problemas que afectan a la relación.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos sentimos que cada uno está de parte del otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos estamos dispuestos a ofrecer asistencia y ayuda cuando las circunstancias lo requieren.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos estamos preocupados por el éxito del negocio del otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
en términos generales, ambos confiamos el uno en el otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos tenemos un fuerte sentido de lealtad hacia el otro.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos deseamos mantener esta relación porque realmente nos satisface.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
los sentimientos positivos hacia la otra parte constituyen una importante razón para continuar con la relación.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ninguno está interesado en ofertas de otras empresas que puedan reemplazar a la otra parte.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos seguiríamos manteniendo esta relación aunque supiéramos que existe otra empresa que ofrece mejores condiciones.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos somos pacientes cuando una de las partes comete errores que causan problemas a la otra.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos consideramos esta relación como una colaboración a largo plazo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos esperamos que esta relación continúe durante mucho tiempo.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos consideramos que la renovación de esta relación es prácticamente automática.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
ambos estamos dispuestos a dedicar esfuerzo e inversión para mantener y potenciar esta relación.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
cada parte continuará trabajando con la otra porque su reemplazo sería perjudicial para su negocio.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
en términos generales, ambos estamos mutuamente comprometidos.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

7 Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la medida en que describen su relación con los **franquiados** y con el principal **proveedor**.

EN LA RELACIÓN QUE MANTENGO CON LOS FRANQUIADOS / CON EL PRINCIPAL PROVEEDOR ...	(130-150)							(151-171)						
	FRANQUIADOS							PROVEEDOR						
	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo						Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo					
ambos vemos esta relación como un "esfuerzo de cooperación" más que como un "conjunto de transacciones individuales".	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ninguna parte haría nada que perjudicara a la otra.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
los problemas que surgen se tratan como responsabilidades conjuntas más que individuales.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos estamos dispuestos a efectuar mejoras que puedan beneficiar nuestra relación como un todo, y no sólo a una de las partes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos nos reconocemos socios en el sector.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos debemos trabajar juntos para tener éxito.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
cada parte se preocupa por la rentabilidad de la otra.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
los beneficios de cada parte son proporcionales a sus esfuerzos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambas partes aceptarían una distribución de costes y beneficios no proporcionales a sus esfuerzos siempre que esta desigualdad se compense en el tiempo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
normalmente cada uno participa equitativamente en las recompensas y los ahorros de costes derivados de la relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambas partes se ayudan mutuamente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
nuestra habilidad para reaccionar ante un entorno cambiante depende de la flexibilidad de ambas partes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos estamos dispuestos a realizar ajustes en los acuerdos ante problemas o circunstancias especiales.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
cada parte está dispuesta a ser flexible con los términos contractuales para superar los problemas ocasionados por la otra parte.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
cada parte es receptiva ante cambios razonables de última hora realizados por la otra parte.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos deseamos solucionar los conflictos de una manera cooperativa sin el uso de terceras partes o del sistema judicial.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
existen procedimientos ya establecidos para resolver los conflictos entre ambas partes que no implican la intervención de terceros.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
generalmente somos capaces de resolver los conflictos de forma satisfactoria para ambos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
ambos contribuimos de forma positiva a resolver los conflictos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
consideramos que las discusiones pueden ayudar a fortalecer la relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
no es frecuente que se produzcan conflictos que amenacen nuestra relación.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

8 Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la medida en que describen su satisfacción con la relación que usted mantiene con sus **franquiados** y con su principal **proveedor**.

AFIRMACIONES	(172-178)							(179-185)						
	FRANQUIADOS							PROVEEDOR						
	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo						Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo					
No nos arrepentimos de la decisión de hacer negocios conjuntamente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Si tuviéramos que crear de nuevo una relación de estas características, volveríamos a hacer negocios con las mismas empresas participantes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Tenemos una eficiente relación de negocios.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
En esta relación se logra fácilmente la coordinación entre las partes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
En general, desempeñamos bien nuestras respectivas tareas en esta relación mutua.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Esta relación puede ser descrita como de éxito.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
En términos generales, estamos muy satisfechos con la relación que mantenemos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

9 Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en la medida en que describen el éxito estratégico de su sistema de franquicia, entendiendo como tal el conjunto de organizaciones con las que se relaciona usted como franquiciador, esto es, todos los franquiciados, los diversos proveedores, los distribuidores, la agencia de publicidad, entre otros.

108-19

Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo							COLABORAR CON TODAS ESTAS ORGANIZACIONES . . .	
1	2	3	4	5	6	7								...	ha facilitado el logro de nuestros objetivos estratégicos.
1	2	3	4	5	6	7								...	ha permitido el desarrollo de ventajas estratégicas sobre nuestros competidores.
1	2	3	4	5	6	7								...	ha hecho posible que compitamos más eficazmente en el mercado.
1	2	3	4	5	6	7								...	ha conducido a resultados importantes desde un punto de vista estratégico.
1	2	3	4	5	6	7								...	en general, ha sido una acertada decisión de negocio.

- 10** Por favor, indique en qué medida los siguientes indicadores han sido menores o mayores que el nivel esperado en los dos últimos años, considerando que describen los **resultados globales de su sistema de franquicia**.

(191-196)

Menor						Mayor	INDICADORES DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE FRANQUICIA
1	2	3	4	5	6	7	Rentabilidad sobre la inversión
1	2	3	4	5	6	7	Crecimiento de la cifra de ventas
1	2	3	4	5	6	7	Crecimiento del beneficio antes de impuestos
1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción de los clientes
1	2	3	4	5	6	7	Lealtad de los clientes
1	2	3	4	5	6	7	Crecimiento de la cuota de mercado

- 11** Datos de clasificación. Por favor, indique la opción que mejor le describa a usted y a su empresa en cada uno de los siguientes aspectos.

INFORMACIÓN RELATIVA A LA EMPRESA			
Tipo de franquiciador: (197)	Número actual de establecimientos en España: (201)	Duración del contrato: (204)	
Titular..... 1	Menos de 10..... 1	Menos de 5 años 1	
Franquicia <i>masters</i> 2	Entre 11 y 25..... 2	5 años 2	
Otros (<i>especificar</i>):..... 3	Entre 26 y 50..... 3	Entre 6 y 10 años 3	
Procedencia de la enseña: (198)	Entre 51 y 100..... 4	Más de 10 años 4	
España..... 1	Más de 100..... 5	Indefinido 5	
Otro país de la Unión Europea..... 2	Número actual de establecimientos en el extranjero: (202)	Variable 6	
América..... 3	Ninguno..... 1	¿Tiene aperturas previstas para los próximos 2 años? (205)	
Resto del mundo..... 4	Entre 1 y 10..... 2	Sí..... 1	
Antigüedad de la cadena: (199)	Entre 11 y 25..... 3	No..... 2	
Menos de 5 años..... 1	Entre 26 y 50..... 4	¿Alguno de sus principales proveedores es una empresa extranjera? (206)	
Entre 5 y 10 años..... 2	Entre 51 y 100..... 5	Sí..... 1	
Más de 10 años..... 3	Más de 100..... 6	No..... 2	
Ámbito de actuación de la cadena: (200)	¿Tiene establecimientos en propiedad? (203)	¿Es o ha sido su empresa un negocio familiar? (207)	
Regional..... 1	Sí..... 1	Sí..... 1	
Nacional..... 2	No..... 2	No..... 2	
Internacional..... 3			
Sector al que pertenece la enseña (por favor, intente marcar la opción que mejor describe su actividad): (208)			
Agencias de viajes..... 1	Cybercafé y juegos en red..... 12	Ocio 23	
Agencias inmobiliarias..... 2	Decoración y complementos del hogar..... 13	Oficina y papelería 24	
Alimentación..... 3	Deportes y aventura..... 14	Panadería, pastelería, chocolatería y heladería 25	
Asesoría, consultoría y empresas de trabajo temporal..... 4	Dietética, herboristería y parafarmacia..... 15	Productos y servicios de reciclado 26	
Automoción..... 5	Fotografía y óptica..... 16	Servicios de limpieza 27	
Calzado, bolsos y complementos..... 6	Hostelería y restauración..... 17	Servicios financieros y de seguros 28	
Centros de belleza y cuidado personal..... 7	Imprenta, rotulación y reprografía..... 18	Telecomunicaciones - telefonía 29	
Centros de enseñanza..... 8	Informática..... 19	Tintorerías, lavanderías y arreglos de ropa 30	
Confección y moda..... 9	Joyería y bisutería..... 20	Transporte y mensajería 31	
Construcción, restauración y reparación..... 10	Mobiliario..... 21	Vending 32	
Cosmética, droguería y perfumería..... 11	Música y vídeos..... 22	Otros (<i>especificar</i>): 33	

(209-214)

INFORMACIÓN RELATIVA AL INFORMANTE					
Cargo que ocupa en la empresa:	Antigüedad en la empresa:	Antigüedad en el cargo:	Nivel de estudios:	Edad:	Género:
Director general..... 1	Menos de 5 años..... 1	Menos de 5 años..... 1	Primarios..... 1	Menos de 30 años..... 1	Hombre..... 1
Director de expansión..... 2	Entre 5 y 10 años..... 2	Entre 5 y 10 años..... 2	Bachiller/Formación Profesional..... 2	Entre 30 y 45 años..... 2	Mujer..... 2
Director comercial..... 3	Más de 10 años..... 3	Más de 10 años..... 3	Universitarios medios..... 3	Entre 46 y 60 años..... 3	
Otros (<i>especificar</i>):..... 4			Universitarios superiores..... 4	Más de 60 años..... 4	

(215)

GRADO DE SEGURIDAD EN LAS RESPUESTAS						
Totalmente inseguro						Totalmente seguro
1	2	3	4	5	6	7
¿Con qué grado de seguridad ha respondido a las preguntas de este cuestionario?						

SI DESEA UNA COPIA DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO, POR FAVOR INDIQUE SU NOMBRE Y DIRECCIÓN

Nombre y apellidos:
Dirección:

PARA DEVOLVER EL CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO utilice el sobre franqueado que se adjunta o bien puede remitirlo por fax al número 928 458685 a la atención de Margarita Fernández Monroy. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.