Tablas de Contingencia

(Tablas de Frecuencia cruzada)

X03: Edad vs. Plan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |   | **Plan** |  |
|   |   | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Prepago** | Total |
| **X3: Edad** | Menor a 18 años | 5 | 3 | 17 | **25** |   |
| Entre 18 y 25 años | 21 | 38 | 37 | **96** |   |
| Entre 26 y 40 años | 58 | 48 | 38 | **144** |   |
| Mayor a 41 años | 16 | 11 | 8 | **35** |   |
|  | Total  | **100** | **100** | **100** | **300** |   |

X04: Consumo Promedio vs. X02: Ocupación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |   | X2: Ocupación |  |
|   |   | **Ama de Casa** | Profesional | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | Total |
| **X4: Consumo Promedio** | **Menor a $30** | 15 | 12 | 17 | 43 | 12 | **99** |
| **Entre****$31 y $50** | 1 | 18 | 8 | 18 | 15 | **60** |
| **Entre****$51 y $175** | 4 | 8 | 44 | 25 | 10 | **91** |
| **Mayor a $176** | 0 | 9 | 31 | 7 | 3 | **50** |
|  | Total | **20** | **47** | **100** | **93** | **40** | **300** |

X04: Consumo Promedio vs. Plan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |   | Plan |  |   |
|   |   | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Prepago** | Total |   |
| **X4: Consumo Promedio** | **Menor a $30** | 8 | 19 | 72 | **99** |
| **Entre $31 y $50** | 9 | 31 | 20 | **60** |
| **Entre $51 y $175** | 46 | 37 | 8 | **91** |
| **Mayor a $176** | 37 | 13 |  | **50** |   |
|  | Total | **100** | **100** | **100** | **300** |   |

X5: Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular vs. X2: Ocupación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |   | X2: Ocupación |  |
|  |   | **Ama de Casa** | **Profesional** | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | Total |
| **X5: Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular** | **Malo y Regular** | 2 | 10 | 24 | 15 | 12 | **63** |
| **Bueno** | 3 | 19 | 54 | 32 | 7 | **115** |
| **Muy Bueno** | 15 | 18 | 22 | 46 | 21 | **122** |
|  | Total | **20** | **47** | **100** | **93** | **40** | **300** |

Tablas de Contingencia

(Continuación)

X7: Cobertura Rural vs. X2: Ocupación Crosstabulation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X2: Ocupación** |  |
|  |  | **Ama de Casa** | **Profesional** | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | **Total** |
| **X7: Cobertura Rural** | **Malo y Regular** | 1 | 11 | 22 | 11 | 14 | **59** |
| **Bueno** | 3 | 18 | 59 | 39 | 12 | **131** |
| **Muy Bueno** | 16 | 18 | 19 | 43 | 14 | **110** |
|  | **Total** | **20** | **47** | **100** | **93** | **40** | **300** |

**X09: Ubicación de Oficinas PORTA \* Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | Tarifario A | **Prepago** | **Total** |
| **X09: Ubicación de Oficinas PORTA** | **Malo y Regular** | 13 | 23 | 1 | **37** |
| **Bueno** | 43 | 42 | 57 | **142** |
| **Muy Bueno** | 15 | 14 | 12 | **41** |
|  | **Total** | **71** | **79** | **70** | **220** |

**X11: Comodidad y Ambiente para Espera vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X11: Comodidad y Ambiente para Espera** | **Malo** | 7 | 5 | 4 | **16** |
| **Regular** | 16 | 13 | 4 | **33** |
| **Bueno** | 36 | 48 | 51 | **135** |
| **Muy Bueno** | 12 | 13 | 11 | **36** |
|  | **Total** | **71** | **79** | **70** | **220** |

Tablas de Contingencia

(Continuación)

X11: Comodidad y Ambiente para Espera vs. X2: Ocupación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X2: Ocupación** |  |
|  |  | **Ama de Casa** | **Profesional** | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | **Total** |
| **X11: Comodidad y Ambiente para Espera** | **Malo y Regular** | 3 | 5 | 25 | 9 | 7 | **49** |
| **Bueno** | 8 | 20 | 38 | 49 | 20 | **135** |
| **Muy Bueno** | 4 | 10 | 13 | 6 | 3 | **36** |
|  | **Total** | **15** | **35** | **76** | **64** | **30** | **220** |

**X12: Cordialidad de la(el) Recepcionista vs Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | Tarifario AA | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X12: Cordialidad de la(el) Recepcionista** | **Malo y Regular** | 13 | 23 | 2 | **38** |
| **Bueno** | 46 | 44 | 53 | **143** |
| **Muy Bueno** | 12 | 12 | 15 | **39** |
|  | **Total** | **71** | **79** | **70** | **220** |

**X13: Tiempo de Espera para Atención Personalizada vs. X2: Ocupación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X2: Ocupación** |  |
|  |  | **Ama de Casa** | **Profesional** | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | **Total** |
| **X13: Tiempo de Espera para Atención Personalizada** | **Malo** | 1 | 1 | 6 | 3 | 4 | **15** |
| **Regular** | 7 | 11 | 28 | 21 | 6 | **73** |
| **Bueno** | 7 | 23 | 42 | 40 | 20 | **132** |
|  | **Total** | **15** | **35** | **76** | **64** | **30** | **220** |

Tablas de Contingencia

(Continuación)

**X14: Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver Problemas vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X14: Interes mostrado por Asistente SAC para entender y resolver Problemas** | **Malo y Regular** | 13 | 23 | 9 | **45** |
| **Bueno** | 48 | 47 | 54 | **149** |
| **Muy Bueno** | 10 | 9 | 7 | **26** |
|  | **Total** | **71** | **79** | **70** | **220** |

**X16: Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | Tarifario AA | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X16: Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones** | **Malo y Regular** | 9 | 17 | 10 | **36** |
| **Bueno** | 53 | 46 | 41 | **140** |
| **Muy Bueno** | 9 | 16 | 19 | **44** |
|  | **Total**  | **71** | **79** | **70** | **220** |

**X20: Tiempo de espera para la Atención(\*611) vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X20: Tiempo de espera para la Atención (\*611)** | **Malo** | 23 | 18 | 10 | **51** |
| **Regular** | 18 | 37 | 29 | **84** |
| **Bueno** | 43 | 41 | 14 | **98** |
|  | **Total** | **84** | **96** | **53** | **233** |

Tablas de Contingencia

(Continuación)

X23: Tiempo Utilizado por Operadores para brindar Soluciones vs. X02: Ocupación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X2: Ocupación** |  |
|  |  | **Ama de Casa** | **Profesional** | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | **Total** |
| **X23: Tiempo Utilizado por Operadores para brindar Soluciones** | **Malo y Regular** | 3 | 9 | 21 | 10 | 4 | **47** |
| **Bueno** | 7 | 19 | 55 | 49 | 23 | **153** |
| **Muy Bueno** | 3 | 9 | 8 | 9 | 4 | **33** |
|  | **Total** | **13** | **37** | **84** | **68** | **31** | **233** |

**X26: Le explicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | **Tarifario A** | **Total** |
| **X26: Le explicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió** | En Desacuerdo | 18 | 4 | **22** |
| **Indiferente** | 12 | 35 | **47** |
| **Parcialmente de Acuerdo** | 56 | 51 | **107** |
| **Totalmente de Acuerdo** | 14 | 10 | **24** |
|  | **Total** | **100** | **100** | **200** |

**X29: Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan \* X02: Ocupación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **X2: Ocupación** |  |
|  |  | **Ama de Casa** | Profesional | **Empresario/Ejecutivo** | **Estudiante** | **Otro** | **Total** |
| **X29: Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan** | En Desacuerdo | 0 | 3 | 18 | 8 | 7 | **36** |
| **Indiferente** | 2 | 4 | 8 | 7 | 6 | **27** |
| **Parcialmente de Acuerdo** | 12 | 22 | 62 | 44 | 25 | **165** |
| **Totalmente de Acuerdo** | 6 | 18 | 12 | 34 | 2 | **72** |
|  | **Total** | **20** | **47** | **100** | **93** | **40** | **300** |

Tablas de Contingencia

(Continuación)

X30: Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA vs. Plan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | **Tarifario AA** | Tarifario A | **Total** |
| **X30: Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA** | Insatisfecho | 10 | 7 | 17 |
| **Indiferente** | 6 | 17 | 23 |
| **Parcialmente Satisfecho** | 79 | 71 | 150 |
| **Totalmente Satisfecho** | 5 | 5 | 10 |
|  | **Total** | 100 | 100 | 200 |

**X36: I-es -Mensajes escritos- vs. Plan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Plan** |  |
|  |  | Tarifario AA | **Tarifario A** | **Prepago** | **Total** |
| **X36: I-es****-Mensajes escritos-** | **Malo y Regular** | 14 | 18 | 1 | **33** |
| **Bueno** | 27 | 64 | 20 | **111** |
| **Muy Bueno** | 55 | 11 | 20 | **86** |
|  | **Total** | **96** | **93** | **41** | **230** |