CAPÍTULO 5

1. ANÁLISIS UNIVARIADO DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN
	1. **INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se presenta el análisis univariado de cada una de las variables descritas en el capítulo 4, para cada uno de los estratos descritos en el capítulo antes mencionado. El análisis ha sido desarrollado sobre una muestra seleccionada con tamaño *n=300*, la misma que fue tomada de una población de tamaño *N=558000* clientes de una empresa proveedora de servicios de Telefonía Celular en la ciudad de Guayaquil, tal como se describe en el capítulo 4.

* 1. **ANÁLISIS DE LAS VARIABLES**

A continuación se muestra el análisis de las variables correspondientes a los cuestionarios aplicados a los clientes Tarifario y Autocontrol conjuntamente. Posteriormente se presentará el análisis correspondiente al cuestionario aplicado a los clientes Prepago.

* + 1. **Variables de Información General – Tarifario y Autocontrol –**

**(X1****,Y1): SEXO.-** En lo referente al sexo al cual pertenecen los diferentes clientes que fueron encuestados se observa (Tablas 13a y 13b) que para los clientes Tarifario el 61% de ellos pertenecen al sexo masculino, mientras que para los clientes Autocontrol el 52% de los ellos pertenecen al sexo masculino, notándose una presencia más significativa del sexo masculino entre los Tarifarios. Lo cual se puede observar en los Gráficos 5.1a y 5.1b respectivamente.

|  |
| --- |
| *TABLA 13a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (X1) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SEXO (X1)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Masculino | 61 | 0,610 | 0,610 |
|  Femenino | 39 | 0,390 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 13b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (Y1) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SEXO (Y1)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Masculino | 52 | 0,520 | 0,520 |
|  Femenino | 48 | 0,480 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.1a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Porcentaje para la Variable Sexo (X1) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.1b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Porcentaje para la Variable Sexo (Y1) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X2,Y2): OCUPACIÓN.-** En lo referente a la ocupación de los clientes PORTA, se observa que para los clientes Tarifario (ver Tabla 14a) el 54% de ellos son empresarios o ejecutivos, el 22% son estudiantes, el 20% Profesionales y el 4% restante se dedica a otras actividades. En cuanto a los clientes Autocontrol (ver Tabla 14b) el 34% de los encuestados son empresarios, el 26% estudiantes, así mismo se observa que el menor porcentaje está representado por aquellos clientes que son amas de casa con un 6%. Lo que se puede visualizar en los Gráficos 5.2a y 5.2b, respectivamente, y que se muestran a continuación.

|  |
| --- |
| *TABLA 14a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (X2) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **OCUPACIÓN (X2)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Profesional | 20 | 0,200 | 0,200 |
|  Empresario o Ejecutivo | 54 | 0,540 | 0,740 |
|  Estudiante | 22 | 0,220 | 0,960 |
|  Otro | 4 | 0,040 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 14b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (Y2) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **OCUPACIÓN (Y2)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Ama de Casa | 6 | 0,060 | 0,060 |
|  Profesional | 13 | 0,130 | 0,190 |
|  Empresario o Ejecutivo | 34 | 0,340 | 0,530 |
|  Estudiante | 26 | 0,260 | 0,790 |
|  Otro | 21 | 0,210 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.2a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Porcentaje para la Variable Ocupación (X2) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.2b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Porcentaje para la Variable Ocupación (Y2) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X3,Y3): EDAD.-** Se puede observar en la tabla de frecuencias (ver Tabla 15a) que la mayor proporción de los clientes Tarifario se encuentran entre los 26 y 40 años de edad, los cuales representan el 58% de los clientes encuestados, seguidos del 21% de clientes que se encuentran entre 18 y 25 años de edad. Asimismo, la mayor proporción de clientes Autocontrol (ver Tabla 15b) se encuentran entre los 26 y 48 años de edad, los mismos que representan el 48% de los clientes encuestados, seguidos del 38% de clientes que se encuentran entre los 18 y 25 años de edad, tal como se observa en los Gráficos 5.3a y 5.3b respectivamente.

|  |
| --- |
| *TABLA 15a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad(X3) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EDAD (X3)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a 18 años | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Entre 18 y 25 años | 21 | 0,210 | 0,260 |
|  Entre 26 y 40 años | 58 | 0,580 | 0,840 |
|  Entre 41 y 64 años | 15 | 0,150 | 0,990 |
|  Mayor a 65 años | 1 | 0,010 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 15b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad(Y3) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EDAD (Y3)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a 18 años | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Entre 18 y 25 años | 38 | 0,380 | 0,410 |
|  Entre 26 y 40 años | 48 | 0,480 | 0,890 |
|  Entre 41 y 64 años | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.3a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (X3) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.3b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (Y3) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X4,Y4): CONSUMO PROMEDIO MENSUAL.-** En esta variable que corresponde al consumo promedio mensual, los clientes Tarifario en su mayor proporción (27%) aseguraron tener un consumos de entre $51 y $100, además se puede observar (ver Tabla 16a) que existe una igualdad entre la proporción de clientes que aseguran tener consumos de entre $101 y $175 y aquellos que dijeron tener consumos de entre $176 y $249 los que representan un 19% de clientes cada uno. Por otra parte, los clientes Autocontrol (ver Tabla17b) se puede observar que el 31% de los clientes tienen consumos mensuales promedio de entre $31 y $50, el 19% tiene consumos menor a $30, igualando al 19% que corresponden a aquellos clientes que manifestaron tener consumos de entre $101 y $175 tal como se puede apreciar en los Gráficos 5.4a y 5.4b respectivamente.

|  |
| --- |
|  *TABLA 16a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (X4) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSUMO PROMEDIO (X4)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a $30 | 8 | 0,080 | 0,080 |
|  Entre $31 y $50 | 9 | 0,090 | 0,170 |
|  Entre $51 y $100 | 27 | 0,270 | 0,440 |
|  Entre $101 y $175 | 19 | 0,190 | 0,630 |
|  Entre $176 y $249 | 19 | 0,190 | 0,820 |
|  Entre $250 y $400 | 12 | 0,120 | 0,940 |
|  Entre $401 y $700 | 4 | 0,040 | 0,980 |
|  Mayor a $701 | 2 | 0,020 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 16b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (Y4) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSUMO PROMEDIO (Y4)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a $30 | 19 | 0,190 | 0,190 |
|  Entre $31 y $50 | 31 | 0,310 | 0,500 |
|  Entre $51 y $100 | 18 | 0,180 | 0,680 |
|  Entre $101 y $175 | 19 | 0,190 | 0,870 |
|  Entre $176 y $249 | 7 | 0,070 | 0,940 |
|  Entre $250 y $400 | 6 | 0,060 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.4a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (X4) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.4b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (Y4) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

A partir de las variables X5 y Y5 se da inicio a la evaluación de los servicios que PORTA ofrece a sus clientes Tarifario y Autocontrol, los cuales fueron descritos en capítulos anteriores, para esto se utiliza varias escalas llamadas likert para los diferentes servicios y aspectos relacionados a la satisfacción al cliente, cuya descripción y codificación se mostró en el capítulo 4.

* + 1. **Servicio de Comunicación Telefónica – Tarifario y Autocontrol –**

**(X5,Y5): DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR.-** Al consultarse a los clientes Tarifario sobre la calificación que daban a la disponibilidad del servicio de telefonía celular (ver Tabla 17a), se tuvo que el 61% de los encuestados la calificó como buena, el 21% como mala, y un 9% como muy buena. Por su parte los clientes Autocontrol califican a la disponibilidad del servicio de telefonía celular (ver Tabla 17b) como muy buena con un 38%, buena un 43%, regular un 12%, y un 7% la califican como regular.

|  |
| --- |
| *TABLA 17a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (X5) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR (X5)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 21 | 0,210 | 0,210 |
|  Regular | 9 | 0,090 | 0,300 |
|  Bueno | 61 | 0,610 | 0,910 |
|  Muy Bueno | 9 | 0,090 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 17b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Y5) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR (Y5)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 7 | 0,070 | 0,070 |
|  Regular | 12 | 0,120 | 0,190 |
|  Bueno | 43 | 0,430 | 0,620 |
|  Muy Bueno | 38 | 0,380 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.5a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (X5) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.5b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Y5) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X6,Y6): COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD (URBANA).-** El 19% de los clientes Tarifario (ver Tabla 18a) entrevistados califican la cobertura urbana como muy buena, el 53% la califica como buena, 11% regular y 17% mala. En lo que respecta a los clientes Autocontrol (ver Tabla 18b) el 40% califica la cobertura urbana como muy buena, el 44% como buena, el 7% regular y el 9% como mala.

|  |
| --- |
| *TABLA 18a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (X6) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD –URBANA– (X6)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 17 | 0,170 | 0,170 |
|  Regular | 11 | 0,110 | 0,280 |
|  Bueno | 53 | 0,530 | 0,810 |
|  Muy Bueno | 19 | 0,190 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 18b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (Y6) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD –URBANA– (Y6)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 9 | 0,090 | 0,090 |
|  Regular | 7 | 0,070 | 0,160 |
|  Bueno | 44 | 0,440 | 0,600 |
|  Muy Bueno | 40 | 0,400 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.6a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (X6) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.6b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (Y6) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X7,Y7): COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD (RURAL).-** El 13% de los Tarifarios consultados califican la cobertura rural como muy buena, el 65% como buena, el 8% como regular, el 13% mala y el 1% la califican como muy mala (ver Tabla 19a). Por su parte el 24% de los clientes Autocontrol califican la cobertura fuera de la ciudad como muy buena, 48% buena, 10% regular, 17% como mala, y 1% como muy mala (ver Tabla 19b).

|  |
| --- |
| *TABLA 19a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (X7) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD –RURAL– (X7)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 13 | 0,130 | 0,140 |
|  Regular | 8 | 0,080 | 0,220 |
|  Bueno | 65 | 0,650 | 0,870 |
|  Muy Bueno | 13 | 0,130 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 19b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (Y7) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD –RURAL– (Y7)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 17 | 0,170 | 0,180 |
|  Regular | 10 | 0,100 | 0,280 |
|  Bueno | 48 | 0,480 | 0,760 |
|  Muy Bueno | 24 | 0,240 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.7a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (X7) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.7b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (Y7) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicio al Cliente Personalizado (CACs) – Tarifario y Autocontrol –**

**(X8,Y8): ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?.-** El 71% de los clientes Tarifario han visitado al menos por una ocasión algún Centro de Atención al Cliente (ver Tabla 20a). Asimismo el 79% de los clientes Autocontrol han visitado al menos una vez algún Centro de Atención al Cliente (ver Tabla 20b).

|  |
| --- |
| *TABLA 20a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (X8) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE? (X8)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  NO | 29 | 0,290 | 0,290 |
|  SI | 71 | 0,710 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 20b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (Y8) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE? (Y8)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  NO | 21 | 0,210 | 0,210 |
|  SI | 79 | 0,790 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.8a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Porcentaje para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (X8) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.8b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Porcentaje para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (Y8) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**INSTALACIONES FÍSICAS DE LOS CACs**

**(X9,Y9): UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA.-** El 21.1% de los Tarifarios opinaron que la ubicación de la oficinas de PORTA es muy buena (ver Tabla 21a), el 60.6% calificaron la ubicación como buena, el 11.3% regular y el 7% mala. El 17.7% de los clientes Autocontrol, en cambio, calificaron la ubicación de la oficinas como muy buena, el 53.2% como buena, el 26.6% regular, y el 2.5% mala.

|  |
| --- |
| *TABLA 21a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (X9) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA (X9)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 5 | 0,070 | 0,070 |
|  Regular | 8 | 0,113 | 0,183 |
|  Bueno | 43 | 0,606 | 0,789 |
|  Muy Bueno | 15 | 0,211 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 21b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (Y9) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA (Y9)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 2 | 0,025 | 0,025 |
|  Regular | 21 | 0,266 | 0,291 |
|  Bueno | 42 | 0,532 | 0,823 |
|  Muy Bueno | 14 | 0,177 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.9a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (X9) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.9b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (Y9) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X10,Y10): FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS.-** En cuanto a las facilidades que encontraban para ingresar a las oficinas de PORTA, los Tarifarios respondieron en un 16.9% que estas eran muy buenas, 60.6% respondieron que las facilidades de ingreso eran buenas, 15.5% regular, y 7% malo (ver Tabla 22a). Mientras que el 20.3% de los clientes Autocontrol respondieron que eran muy buenas, 51.9% buenas, 26.6% regular, y 1.3% muy malas (ver Tabla 22b).

|  |
| --- |
| *TABLA 22a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (X10) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS (X10)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 5 | 0,070 | 0,070 |
|  Regular | 11 | 0,155 | 0,225 |
|  Bueno | 43 | 0,606 | 0,831 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,169 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 22b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Y10) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS (Y10)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Regular | 21 | 0,266 | 0,278 |
|  Bueno | 41 | 0,519 | 0,797 |
|  Muy Bueno | 16 | 0,203 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.10a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (X10) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.10b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Y10) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X11,Y11): COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA.-** De los clientes Tarifario que si se han acercado al menos en una ocasión a algún CAC el 15.5% de ellos calificaron a la comodidad y ambiente para la espera como muy bueno, el 52.1% como bueno, el 22.5% regular y el 9.9% malo. Los clientes Autocontrol calificaron este aspecto como muy bueno con un 16.5%, como bueno un 60.8%, 16.5% como regular, 5.1% malo, y 1.3% muy malo.

|  |
| --- |
| *TABLA 23a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (X11) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA (X11)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 7 | 0,099 | 0,099 |
|  Regular | 16 | 0,225 | 0,324 |
|  Bueno | 37 | 0,521 | 0,845 |
|  Muy Bueno | 11 | 0,155 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 23b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (Y11) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA (Y11)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Malo | 4 | 0,051 | 0,063 |
|  Regular | 13 | 0,165 | 0,228 |
|  Bueno | 48 | 0,608 | 0,835 |
|  Muy Bueno | 13 | 0,165 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.11a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (X11) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.11b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (Y11) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS CACs**

**(X12,Y12): CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA.-** Los Tarifarios respondieron en un 16.9% que la cordialidad de la recepcionista es muy buena, 64.8% que es buena, 9.9% que es regular y 8.5% que es mala. Los clientes Autocontrol, en cambio, respondieron que la cordialidad de la recepcionista es muy buena en un 15.2%, 55.7% que buena, 24.1% que es regular, 3.8% que es mala, y 1.3% que es muy mala.

|  |
| --- |
| *TABLA 24a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (X12) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA (X12)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 6 | 0,085 | 0,085 |
|  Regular | 7 | 0,099 | 0,183 |
|  Bueno | 46 | 0,648 | 0,831 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,169 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 24b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (Y12) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA (Y12)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Malo | 3 | 0,038 | 0,051 |
|  Regular | 19 | 0,241 | 0,291 |
|  Bueno | 44 | 0,557 | 0,848 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,152 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.12a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (X12) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.12b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (Y12) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X13,Y13): TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.-** Al solicitárseles a los Tarifarios que evaluaran el tiempo que debían esperar por atención personalizada estos respondieron en un 9.9% que este tiempo era muy bueno, 54.9% que era bueno, 29.6% que era regular, y 5.6% que era malo. Al consultárseles sobre el mismo punto a los clientes Autocontrol estos respondieron en un 2.5% que era muy bueno, 53.2% que era bueno, 36.7% que era regular, 6.7% que era malo y 1.3% que este tiempo era muy malo (ver Tablas 25a y 25b).

|  |
| --- |
| *TABLA 25a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (X13) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA (X13)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 4 | 0,056 | 0,056 |
|  Regular | 21 | 0,296 | 0,352 |
|  Bueno | 39 | 0,549 | 0,901 |
|  Muy Bueno | 7 | 0,099 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 25b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Y13) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA (Y13)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Malo | 5 | 0,063 | 0,076 |
|  Regular | 29 | 0,367 | 0,443 |
|  Bueno | 42 | 0,532 | 0,975 |
|  Muy Bueno | 2 | 0,025 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.13a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (X13) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.13b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Y13) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X14,Y14): INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** El 14.1% de los Tarifarios perciben como muy bueno el interés mostrado por los asistentes SAC al planteárseles un problema, 67.6% como bueno, 14.1% como regular, 4.2% como malo (ver Tabla 26a). Mientras que el 11.4% de los clientes Autocontrol ven la actitud de los asistentes SAC como muy buena, 59.5% como buena 25.3% como regular, 2.5% como mala, y 1.3% como muy mala (ver Tabla 26b).

|  |
| --- |
| *TABLA 26a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (X14) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (X14)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 3 | 0,042 | 0,042 |
|  Regular | 10 | 0,141 | 0,183 |
|  Bueno | 48 | 0,676 | 0,859 |
|  Muy Bueno | 10 | 0,141 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 26b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (Y14) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (Y14)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Malo | 2 | 0,025 | 0,038 |
|  Regular | 20 | 0,253 | 0,291 |
|  Bueno | 47 | 0,595 | 0,886 |
|  Muy Bueno | 9 | 0,114 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.14a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (X14) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.14b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (Y14) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X15,Y15): CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Sobre la capacidad de los Asistentes SAC para brindar información el 18.3% de los Tarifarios respondieron que es muy buena, 66.2% que es buena, regular el 9.9%, y el 5.6% opina que es muy mala. Los clientes Autocontrol respondieron a esta misma interrogante de la siguiente forma: el 10.1% opina que es muy buena, el 89.9% que es buena, el 30.4% que es regular, el 2.5% mala y el 1.3% muy mala.

|  |
| --- |
| *TABLA 27a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (X15) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (X15)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 4 | 0,056 | 0,056 |
|  Regular | 7 | 0,099 | 0,155 |
|  Bueno | 47 | 0,662 | 0,817 |
|  Muy Bueno | 13 | 0,183 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 27b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (Y15) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (Y15)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Malo | 1 | 0,013 | 0,025 |
|  Regular | 22 | 0,278 | 0,304 |
|  Bueno | 47 | 0,595 | 0,899 |
|  Muy Bueno | 8 | 0,101 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.15a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (X15) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.15b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (Y15) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X16,Y16): TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** En cuanto al tiempo empleado por los asistente SAC para brindar una solución se tuvo que de los Tarifarios el 12.7% dice que este es muy bueno, el 74.6% que es bueno, el 9.9% que es regular, 1.4% malo y 1.4% muy malo. Por su parte de los clientes Autocontrol el 20.3% dice que este tiempo es muy bueno, el 58.2% que es bueno, 20.3% regular y 1.3% malo.

|  |
| --- |
| *TABLA 28a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (X16) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (X16)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,014 | 0,014 |
|  Malo | 1 | 0,014 | 0,028 |
|  Regular | 7 | 0,099 | 0,127 |
|  Bueno | 53 | 0,746 | 0,873 |
|  Muy Bueno | 9 | 0,127 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 28b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (Y16) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (Y16)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Regular | 16 | 0,203 | 0,215 |
|  Bueno | 46 | 0,582 | 0,797 |
|  Muy Bueno | 16 | 0,203 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.16a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (X16) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.16b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (X16) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X17,Y17): SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC.-** Los clientes Tarifario califican las soluciones que los asistentes SAC dieron a sus problemas como muy buenas con un 29.6%, con un 60.6% como buenas, 7% regular, y 2.8% malas. Los clientes Autocontrol califican estas soluciones dadas por los asistentes SAC como muy buenas con un 20.3%, como buenas con un 58.2%, 20.3% regular, y 1.3% malas.

|  |
| --- |
| *TABLA 29a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (X17) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC (X17)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,028 | 0,028 |
|  Regular | 5 | 0,070 | 0,099 |
|  Bueno | 43 | 0,606 | 0,704 |
|  Muy Bueno | 21 | 0,296 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 29b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Y17) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC (Y17)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,013 | 0,013 |
|  Regular | 29 | 0,367 | 0,380 |
|  Bueno | 40 | 0,506 | 0,886 |
|  Muy Bueno | 9 | 0,114 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.17a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (X17) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.17b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Y17) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicio al Cliente Telefónico (\*611) – Tarifario y Autocontrol –**

**(X18,Y18): ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE?.-** El 84% de los clientes Tarifario afirmaron conocer el sistema \*611 para Servicio al Cliente, mientras que el 96% de los clientes Autocontrol afirmaron conocer el Sistemas antes mencionado.

|  |
| --- |
| *TABLA 30a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (X18) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE? (X18)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  NO | 16 | 0,160 | 0,160 |
|  SI | 84 | 0,840 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 30b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Y18) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE? (Y18)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  NO | 4 | 0,040 | 0,040 |
|  SI | 96 | 0,960 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.18a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Porcentajes para la Variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (X18) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.18b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Porcentajes para la Variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Y18) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X19,Y19): FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611.-** Los clientes Tarifario que afirmaron conocer el \*611 calificaron a la facilidad para ingresar a este sistema como buena en un 26.2%, regular 34.5%, 27.4% mala, y 11.9% como muy mala. Los clientes Autocontrol calificaron este punto como muy buena con un 6.3%, con un 35.4% como buena, 34.4 como regular. 18.8% mala, y 5.2% muy mala.

|  |
| --- |
| *TABLA 31a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (X19) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611 (X19)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 10 | 0,119 | 0,119 |
|  Malo | 23 | 0,274 | 0,393 |
|  Regular | 29 | 0,345 | 0,738 |
|  Bueno | 22 | 0,262 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 31b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Y19) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611 (Y19)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 5 | 0,052 | 0,052 |
|  Malo | 18 | 0,188 | 0,240 |
|  Regular | 33 | 0,344 | 0,583 |
|  Bueno | 34 | 0,354 | 0,938 |
|  Muy Bueno | 6 | 0,063 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.19a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (X19) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.19b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Y19) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X20,Y20): TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN (operadores).-** Los 84 clientes Tarifario que conocen y han utilizado el \*611 califican el tiempo de espera para ser atendidos (ver Tabla 32a) como muy bueno en un 4.8%, como bueno el 46.4%, regular 21.4%, malo el 19% y muy malo el 8.3%. De los 96 clientes Autocontrol que han utilizado el \*611 calificaron el tiempo de espera como muy bueno el 3.1%, bueno el 39.6%, regular el 38.5%, malo el 13.5% y muy malo el 5.2% (ver Tabla 32b).

|  |
| --- |
| *TABLA 32a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(X20) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN –operadores– (X20)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 7 | 0,083 | 0,083 |
|  Malo | 16 | 0,190 | 0,274 |
|  Regular | 18 | 0,214 | 0,488 |
|  Bueno | 39 | 0,464 | 0,952 |
|  Muy Bueno | 4 | 0,048 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 32b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(Y20) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN –operadores– (Y20)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 5 | 0,052 | 0,052 |
|  Malo | 13 | 0,135 | 0,188 |
|  Regular | 37 | 0,385 | 0,573 |
|  Bueno | 38 | 0,396 | 0,969 |
|  Muy Bueno | 3 | 0,031 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.20a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(X20) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.20b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(Y20) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X21,Y21): INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** Los clientes calificaron la actitud de los operadores para entender el problema que solicitaban resolver, de lo que se obtuvo los siguientes resultados: Los clientes Tarifario lo calificaron como muy bueno el 17.9%, bueno el 53.6%, regular el 20.2%, malo el 7.1%, y muy malo el 1.2%. Los clientes Autocontrol lo calificaron como muy bueno el 12.5%, bueno el 87.5% regular 14.6%, malo y muy malo el 1% cada uno.

|  |
| --- |
| *TABLA 33ª*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (X21) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (X21)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,012 | 0,012 |
|  Malo | 6 | 0,071 | 0,083 |
|  Regular | 17 | 0,202 | 0,286 |
|  Bueno | 45 | 0,536 | 0,821 |
|  Muy Bueno | 15 | 0,179 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 33b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (Y21) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (Y21)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 1 | 0,010 | 0,021 |
|  Regular | 12 | 0,125 | 0,146 |
|  Bueno | 70 | 0,729 | 0,875 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,125 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.21a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (X21) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.21b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (Y21) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X22,Y22): CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** Los clientes Tarifario califican la capacidad de los operadores del \*611 para brindar información de la siguiente forma: muy buena el 9.5%, buena el 57.1%, regular el 25%, mala el 7.1% y muy mala el 1.2% (ver Tabla 34a). Los clientes Autocontrol la calificaron por su parte como muy buena el 11.5%, buena el 69.8%, y regular el 18.8% (ver Tabla 34b).

|  |
| --- |
| *TABLA 34a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Operadores para brindar Información (X22) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (X22)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,012 | 0,012 |
|  Malo | 6 | 0,071 | 0,083 |
|  Regular | 21 | 0,250 | 0,333 |
|  Bueno | 48 | 0,571 | 0,905 |
|  Muy Bueno | 8 | 0,095 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 34b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Operadores para brindar Información (Y22) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (Y22)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 18 | 0,188 | 0,188 |
|  Bueno | 67 | 0,698 | 0,885 |
|  Muy Bueno | 11 | 0,115 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.22a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Operadores para brindar Información (X22) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.22b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Operadores para brindar Información (Y22) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X23,Y23): TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** En lo referente al tiempo utilizado por los operadores para dar una respuesta al problema planteado, los clientes Tarifario calificaron esto como muy bueno con el 14.3%, el 57.1% como bueno, 20.2% regular, y malo el 8.3% (ver Tabla 35a). Los clientes Autocontrol, en cambio, lo calificaron como muy bueno con el 5.2%, como bueno el 80.2% y como regular el 14.6% (ver Tabla 35b).

|  |
| --- |
| *TABLA 35a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones (X23) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (X23)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 7 | 0,083 | 0,083 |
|  Regular | 17 | 0,202 | 0,286 |
|  Bueno | 48 | 0,571 | 0,857 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,143 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 35b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones (Y23) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (Y23)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 14 | 0,146 | 0,146 |
|  Bueno | 77 | 0,802 | 0,948 |
|  Muy Bueno | 5 | 0,052 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.23a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones–respuestas–(X23) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.23b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones–respuestas–(Y23) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X24,Y24): SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES.-** La calificación que los clientes Tarifario dieron a la calidad de las soluciones que les brindan los operadores del \*611 fue de muy buenas el 16.7%, buenas el 54.8%, regulares el 17.9%, malas el 7.1% y muy malas el 3.6% (ver Tabla 36a). Los clientes Autocontrol calificaron a la calidad de las soluciones como muy buenas el 6.3%, buenas el 56.3%, regulares el 34.4%, malas el 1% y muy malas el 2.1% (ver Tabla 36b).

|  |
| --- |
| *TABLA 36a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Operadores(X24) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES (X24)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 3 | 0,036 | 0,036 |
|  Malo | 6 | 0,071 | 0,107 |
|  Regular | 15 | 0,179 | 0,286 |
|  Bueno | 46 | 0,548 | 0,833 |
|  Muy Bueno | 14 | 0,167 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 36b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Operadores(Y24) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES (Y24)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 2 | 0,021 | 0,021 |
|  Malo | 1 | 0,010 | 0,031 |
|  Regular | 33 | 0,344 | 0,375 |
|  Bueno | 54 | 0,563 | 0,938 |
|  Muy Bueno | 6 | 0,063 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.24a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Operadores(X24) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.24b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Operadores(Y24) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Contratación de Servicios – Tarifario y Autocontrol –**

**(X25,Y25): LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS POSIBLES TIPOS DE PLANES QUE USTED PODÍA ELEGIR.-** Al solicitárseles a los clientes que evalúen esta afirmación, se obtuvieron los siguiente resultados: los clientes Tarifario dijeron estar en total desacuerdo el 1%, en parcial desacuerdo el 19%, indiferentes el 12%, en parcial acuerdo el 57% y en total acuerdo el 11% (ver Tabla 37a). Los clientes Autocontrol dijeron estar en total desacuerdo el 1%, en parcial desacuerdo el 4%, indiferentes el 44%, parcialmente de acuerdo el 40% y totalmente de acuerdo el 11%.

|  |
| --- |
| *TABLA 37a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(X25) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS POSIBLES TIPOS DE PLANES QUE USTED PODÍA ELEGIR (X25)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 19 | 0,190 | 0,200 |
|  Indiferente | 12 | 0,120 | 0,320 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 57 | 0,570 | 0,890 |
|  Totalmente de Acuerdo | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 37b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(Y25) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS POSIBLES TIPOS DE PLANES QUE USTED PODÍA ELEGIR (Y25)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 4 | 0,040 | 0,050 |
|  Indiferente | 44 | 0,440 | 0,490 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 40 | 0,400 | 0,890 |
|  Totalmente de Acuerdo | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.25a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Le explicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(X25) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.25b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Le explicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(Y25) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X26,Y26): LE EXPLICARON CLARAMENTE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DEL PLAN QUE USTED ELIGIÓ.-** Al evaluar esta afirmación los clientes Tarifario dijeron estar en total desacuerdo el 2%, en parcial desacuerdo el 16%, indiferentes el 12%, parcial acuerdo el 56%, y el 14% en total acuerdo. Los clientes Autocontrol dijeron estar en total desacuerdo el 1%, en parcial desacuerdo el 3%, indiferentes el 35%, en parcial acuerdo el 51% en total acuerdo el 10% (ver Tablas 38a y 38b).

|  |
| --- |
| *TABLA 38a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió(X26) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DEL PLAN QUE USTED ELIGIÓ (X26)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 16 | 0,160 | 0,180 |
|  Indiferente | 12 | 0,120 | 0,300 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 56 | 0,560 | 0,860 |
|  Totalmente de Acuerdo | 14 | 0,140 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 38b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió(Y26) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DEL PLAN QUE USTED ELIGIÓ (Y26)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 3 | 0,030 | 0,040 |
|  Indiferente | 35 | 0,350 | 0,390 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 51 | 0,510 | 0,900 |
|  Totalmente de Acuerdo | 10 | 0,100 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.26a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió (X26) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.26b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió (Y26) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X27,Y27): LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS SERVICIOS A LOS QUE PODÍA ACCEDER CON EL PLAN QUE USTED ELIGIÓ.-** Al evaluar esta afirmación los clientes Tarifario manifestaron estar en total desacuerdo el 2%, en parcial desacuerdo el 13%, indiferentes el 11%, en parcial acuerdo el 58% y en total acuerdo el 16% (ver Tabla 39a). Los clientes Autocontrol manifestaron estar en total desacuerdo el 1%, en parcial desacuerdo el 4%, indiferente el 39%, en parcial acuerdo el 45% y en total acuerdo el 11% (ver Tabla 39b).

|  |
| --- |
| *TABLA 39a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió(X27) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS SERVICIOS A LOS QUE PODÍA ACCEDER CON EL PLAN QUE USTED ELIGIÓ (X27)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 13 | 0,130 | 0,150 |
|  Indiferente | 11 | 0,110 | 0,260 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 58 | 0,580 | 0,840 |
|  Totalmente de Acuerdo | 16 | 0,160 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 39b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió(Y27) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE TODOS LOS SERVICIOS A LOS QUE PODÍA ACCEDER CON EL PLAN QUE USTED ELIGIÓ (Y27)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 4 | 0,040 | 0,050 |
|  Indiferente | 39 | 0,390 | 0,440 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 45 | 0,450 | 0,890 |
|  Totalmente de Acuerdo | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.27a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió (X27) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.27b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió (Y27) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X28,Y28): CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE.-** Los clientes Tarifario dijeron estar en total desacuerdo con esta afirmación en un 5%, en parcial desacuerdo el 23%, indiferentes el 7%, parcialmente de acuerdo el 53% y en total acuerdo el 12% (ver Tabla 40a). Los clientes Autocontrol dijeron estar en total desacuerdo el 12%, en parcial desacuerdo el 14%, indiferentes el 29%, en parcial acuerdo el 38% y total acuerdo el 7% (ver Tabla 40b).

|  |
| --- |
| *TABLA 40a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (X28) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE (X28)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 23 | 0,230 | 0,280 |
|  Indiferente | 7 | 0,070 | 0,350 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 53 | 0,530 | 0,880 |
|  Totalmente de Acuerdo | 12 | 0,120 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 40b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (Y28) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE (Y28)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 12 | 0,120 | 0,120 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 14 | 0,140 | 0,260 |
|  Indiferente | 29 | 0,290 | 0,550 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 38 | 0,380 | 0,930 |
|  Totalmente de Acuerdo | 7 | 0,070 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.28a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (X28) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.28b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (Y28) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X29,Y29): ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN.-** Evaluando esta afirmación los clientes Tarifario dijeron estar totalmente en desacuerdo el 5%, en parcial desacuerdo el 15%, indiferentes el 2%, en parcial acuerdo el 61% y el 17% en total acuerdo (ver Tabla 41a). Los clientes Autocontrol manifestaron estar total desacuerdo el 4% en parcial desacuerdo el 7%, indiferentes el 20%, parcialmente de acuerdo el 58% y en total acuerdo el 11% (ver Tabla 41b).

|  |
| --- |
| *TABLA 41a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(X29) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN (X29)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 15 | 0,150 | 0,2003: |
|  Indiferente | 2 | 0,020 | 0,220 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 61 | 0,610 | 0,830 |
|  Totalmente de Acuerdo | 17 | 0,170 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 41b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(Y29) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN (Y29)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 4 | 0,040 | 0,040 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 7 | 0,070 | 0,110 |
|  Indiferente | 20 | 0,200 | 0,310 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 58 | 0,580 | 0,890 |
|  Totalmente de Acuerdo | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.29a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(X29) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.29b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(Y29) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Facturación – Tarifario y Autocontrol –**

**(X30,Y30): ESTÁ SATISFECHO CON EL SISTEMA DE FACTURACIÓN QUE LE BRINDA PORTA.-** Los clientes Tarifario dijeron estar totalmente insatisfechos con el 1%, parcialmente insatisfechos el 9%, indiferentes el 6%, parcialmente satisfechos el 79% y totalmente satisfechos el 5% (ver Tabla 42a). Asimismo los clientes Autocontrol dijeron estar totalmente insatisfechos con el sistema de facturación en un 3%, parcialmente insatisfechos el 8%, indiferentes el 16%, parcialmente satisfechos el 62% y totalmente satisfechos el 11% (ver Tabla 42b).

|  |
| --- |
| *TABLA 42a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (X30) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON EL SISTEMA DE FACTURACIÓN QUE LE BRINDA PORTA (X30)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 9 | 0,090 | 0,100 |
|  Indiferente | 6 | 0,060 | 0,160 |
|  Parcialmente Satisfecho | 79 | 0,790 | 0,950 |
|  Totalmente Satisfecho | 5 | 0,050 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 42b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (Y30) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON EL SISTEMA DE FACTURACIÓN QUE LE BRINDA PORTA (Y30)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 8 | 0,080 | 0,110 |
|  Indiferente | 16 | 0,160 | 0,270 |
|  Parcialmente Satisfecho | 62 | 0,620 | 0,890 |
|  Totalmente Satisfecho | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.30a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (X30) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.30b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (Y30) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X31,Y31): ESTÁ SATISFECHO CON LA PRONTITUD CON QUE LE LLEGA LA FACTURA.-** El 3% de los clientes Tarifario está totalmente insatisfechos con la prontitud que les llega la factura, el 15% parcialmente insatisfechos, 2% indiferentes, 65% parcialmente satisfechos, y el 15% totalmente satisfechos (ver Tabla 43a). Por su lado los clientes Autocontrol manifestaron con un 5% estar totalmente insatisfechos con la prontitud con que le llega la factura, el 11% parcialmente insatisfechos, el 21% indiferentes, el 47% están parcialmente satisfechos y el 16% totalmente satisfechos (ver Tabla 43b).

|  |
| --- |
| *TABLA 43a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (X31) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA PRONTITUD CON QUE LE LLEGA LA FACTURA (X31)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 15 | 0,150 | 0,180 |
|  Indiferente | 2 | 0,020 | 0,200 |
|  Parcialmente Satisfecho | 65 | 0,650 | 0,850 |
|  Totalmente Satisfecho | 15 | 0,150 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 43b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (Y31) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA PRONTITUD CON QUE LE LLEGA LA FACTURA (Y31)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 11 | 0,110 | 0,160 |
|  Indiferente | 21 | 0,210 | 0,370 |
|  Parcialmente Satisfecho | 47 | 0,470 | 0,840 |
|  Totalmente Satisfecho | 16 | 0,160 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.31a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (X31) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.31b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (Y31) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X32,Y32): EL CONTENIDO DE LA FACTURA ES CLARO AL LEER Y FÁCIL DE ENTENDER.-** Con respecto al contenido de la factura y su facilidad para entender se obtuvo que de los Tarifarios el 3% están totalmente insatisfechos, el 17% están parcialmente insatisfechos, el 4% están indiferente, el 60% parcialmente insatisfechos, y el 16% están totalmente satisfechos (ver Tabla 44a). Los clientes Autocontrol dijeron estar totalmente insatisfechos con el 2%, indiferentes 8%, parcialmente satisfechos 77% y totalmente satisfechos 16% (ver Tabla 44b).

|  |
| --- |
| *TABLA 44a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable el contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (X32) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EL CONTENIDO DE LA FACTURA ES CLARO AL LEER Y FÁCIL DE ENTENDER (X32)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 17 | 0,170 | 0,200 |
|  Indiferente | 4 | 0,040 | 0,240 |
|  Parcialmente Satisfecho | 60 | 0,600 | 0,840 |
|  Totalmente Satisfecho | 16 | 0,160 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 44b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable el contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (Y32) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EL CONTENIDO DE LA FACTURA ES CLARO AL LEER Y FÁCIL DE ENTENDER (Y32)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Indiferente | 8 | 0,080 | 0,100 |
|  Parcialmente Satisfecho | 77 | 0,770 | 0,870 |
|  Totalmente Satisfecho | 13 | 0,130 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.32a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable El contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (X32) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.32b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable El contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (Y32) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X33,Y33): ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE RECIBE JUNTO A LA FACTURA.-** El 1% de los clientes Tarifario manifestaron estar totalmente insatisfechos con la información adicional que reciben junto a la factura el 14% parcialmente insatisfechos, 6% indiferentes, 67% parcialmente satisfechos, y 12% totalmente satisfechos. El 3% de los clientes Autocontrol están totalmente insatisfechos, 1% parcialmente insatisfechos, 21% indiferentes, 64% parcialmente satisfechos, y 11% totalmente satisfechos (ver Tablas 45a y 45b).

|  |
| --- |
| *TABLA 45a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (X33) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE RECIBE JUNTO A LA FACTURA (X33)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 14 | 0,140 | 0,150 |
|  Indiferente | 6 | 0,060 | 0,210 |
|  Parcialmente Satisfecho | 67 | 0,670 | 0,880 |
|  Totalmente Satisfecho | 12 | 0,120 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 45b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (Y33) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE RECIBE JUNTO A LA FACTURA (Y33)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,040 |
|  Indiferente | 21 | 0,210 | 0,250 |
|  Parcialmente Satisfecho | 64 | 0,640 | 0,890 |
|  Totalmente Satisfecho | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.33a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (X33) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.33b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (Y33) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X34,Y34): ESTÁ SATISFECHO CON LA FORMA EN QUE PORTA REALIZA SUS COBROS.-** El 1% de los clientes Tarifario están totalmente insatisfechos con la forma en que PORTA realiza los cobros, el 9% están parcialmente insatisfechos, el 7% indiferentes, 66% están parcialmente satisfechos, y el 17% totalmente satisfechos. El 3% de los clientes Autocontrol están totalmente insatisfechos, 1% parcialmente insatisfechos, 21% indiferentes, el 64% están parcialmente satisfechos, y el 11% están totalmente satisfechos (ver Tablas 46a y 46b).

|  |
| --- |
| *TABLA 46a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (X34) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA FORMA EN QUE PORTA REALIZA SUS COBROS (X34)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 9 | 0,090 | 0,100 |
|  Indiferente | 7 | 0,070 | 0,170 |
|  Parcialmente Satisfecho | 66 | 0,660 | 0,830 |
|  Totalmente Satisfecho | 17 | 0,170 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 46b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (Y34) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA FORMA EN QUE PORTA REALIZA SUS COBROS (Y34)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,040 |
|  Indiferente | 21 | 0,210 | 0,250 |
|  Parcialmente Satisfecho | 64 | 0,640 | 0,890 |
|  Totalmente Satisfecho | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.34a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (X34) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.34b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (Y34) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicios Adicionales – Tarifario y Autocontrol –**

**(X35,Y35): PORTAVOZ (Buzón de mensajes).-** Los clientes Tarifario califican al servicio adicional PORTAVOZ como muy malo con el 1%, el 5% lo califica como malo, el 6% regular, 50% bueno, 34% muy bueno y un 4% no han solicitado este servicio. De los clientes Autocontrol el 1 lo califica como muy malo, el 10% regular, el 63% bueno, 16% muy bueno, y 10% de los clientes no han solicitado el servicio (ver Tablas 47a y 47b).

|  |
| --- |
| *TABLA 47a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (X35) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (X35)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 5 | 0,050 | 0,060 |
|  Regular | 6 | 0,060 | 0,120 |
|  Bueno | 50 | 0,500 | 0,620 |
|  Muy Bueno | 34 | 0,340 | 0,960 |
|  NO APLICA | 4 | 0,040 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 47b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Y35) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Y35)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Regular | 10 | 0,100 | 0,110 |
|  Bueno | 63 | 0,630 | 0,740 |
|  Muy Bueno | 16 | 0,160 | 0,900 |
|  NO APLICA | 10 | 0,100 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.35a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ–Buzón de mensajes– (X35) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.35b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Y35) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X36,Y36): I-es (Mensajes escritos).-** El 3% de los clientes Tarifario califica al servicios I-es como muy malo, el 6% lo califican como malo, 5% regular, 27% bueno, 55% muy bueno, y el 4% de los clientes no ha solicitado el servicio. De los clientes Autocontrol el 5% lo califican a este servicio como malo el 13% como regular, el 64% bueno, 11% muy bueno, y 7 de los clientes no han solicitado el servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 48a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable I-es –Mensajes escritos– (X36) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **I-es –Mensajes escritos– (X36)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Malo | 6 | 0,060 | 0,090 |
|  Regular | 5 | 0,050 | 0,140 |
|  Bueno | 27 | 0,270 | 0,410 |
|  Muy Bueno | 55 | 0,550 | 0,960 |
|  NO APLICA | 4 | 0,040 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 48b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable I-es –Mensajes escritos– (Y36) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **I-es –Mensajes escritos– (Y36)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Regular | 13 | 0,130 | 0,180 |
|  Bueno | 64 | 0,640 | 0,820 |
|  Muy Bueno | 11 | 0,110 | 0,930 |
|  NO APLICA | 7 | 0,070 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.36a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable I-es–Mensajes escritos– (X36) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.36b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable I-es–Mensajes escritos– (Y36) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X37,Y37): DDI (Discado directo internacional).-** El 2% de los clientes Tarifario califican al servicio DDI como malo, el 4% lo califican como regular, el 58% bueno, 27% muy bueno, y el 9% de los clientes no han solicitado el servicio. De los clientes Autocontrol, el 2% califican a este servicio como malo, el 14% como regular, el 57% como bueno, 19% lo califican como muy bueno, y el 8% no han solicitado este servicio (ver Tablas 49a y 49b).

|  |
| --- |
| *TABLA 49a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(X37) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DDI –Discado directo internacional– (X37)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Regular | 4 | 0,040 | 0,060 |
|  Bueno | 58 | 0,580 | 0,640 |
|  Muy Bueno | 27 | 0,270 | 0,910 |
|  NO APLICA | 9 | 0,090 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 49b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(Y37) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DDI –Discado directo internacional– (Y37)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Regular | 14 | 0,140 | 0,160 |
|  Bueno | 57 | 0,570 | 0,730 |
|  Muy Bueno | 19 | 0,190 | 0,920 |
|  NO APLICA | 8 | 0,080 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.37a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(X37) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.37b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(Y37) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X38,Y38): TRANSFERENCIA DE LLAMADAS.-** El 1% de los clientes Tarifario califican al servicio de Transferencia de llamadas como muy malo con el 1%, el 6% lo califican como malo, el 2% lo califican como regular, 49% bueno, 26% muy bueno y el 16% de los clientes no han solicitado el servicio. En cuanto a los clientes Autocontrol el 2% lo califican a este servicio como malo, 17% regular, 24% bueno, el 19% lo califican como muy bueno, y el 38% de estos clientes no ha solicitado el servicio (ver Tablas 50a y 50b).

|  |
| --- |
| *TABLA 50a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Transferencia de llamadas(X38) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TRANSFERENCIA DE LLAMADAS (X38)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 6 | 0,060 | 0,070 |
|  Regular | 2 | 0,020 | 0,090 |
|  Bueno | 49 | 0,490 | 0,580 |
|  Muy Bueno | 26 | 0,260 | 0,840 |
|  NO APLICA | 16 | 0,160 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 50b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Transferencia de llamadas(Y38) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TRANSFERENCIA DE LLAMADAS (Y38)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Regular | 17 | 0,170 | 0,190 |
|  Bueno | 24 | 0,240 | 0,430 |
|  Muy Bueno | 19 | 0,190 | 0,620 |
|  NO APLICA | 38 | 0,380 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.38a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Transferencia de llamadas(X38) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.38b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Transferencia de llamadas(Y38) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X39,Y39): LLAMADAS TRIPARTITAS.-** El servicio de Llamadas tripartitas fue calificado por los clientes Tarifario como muy malo con el 1%, como malo con el 8%, regular 2%, bueno 28%, muy bueno 47%, y el 14% de estos clientes no han solicitado el servicio. Asimismo el 2% de los clientes Autocontrol calificó a este servicio como malo, el 20% lo califica como regular, 23% bueno, el 17% muy bueno, y el 38% de los clientes no ha solicitado el servicio (ver Tablas 51a y 51b).

|  |
| --- |
| *TABLA 51a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Llamadas Tripartitas (X39) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LLAMADAS TRIPARTITAS (X39)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 8 | 0,080 | 0,090 |
|  Regular | 2 | 0,020 | 0,110 |
|  Bueno | 28 | 0,280 | 0,390 |
|  Muy Bueno | 47 | 0,470 | 0,860 |
|  NO APLICA | 14 | 0,140 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 51b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Llamadas Tripartitas (Y39) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LLAMADAS TRIPARTITAS (Y39)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Regular | 20 | 0,200 | 0,220 |
|  Bueno | 23 | 0,230 | 0,450 |
|  Muy Bueno | 17 | 0,170 | 0,620 |
|  NO APLICA | 38 | 0,380 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.39a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Llamadas Tripartitas(X39) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.39b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Llamadas Tripartitas(Y39) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**OTROS SERVICIOS**

**(X40,Y40): ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS (Portavoz, I-es, DDI, etc.).-** Frente a los servicios de Activación o desactivación de servicios adicionales, los clientes Tarifario manifestaron estar totalmente insatisfechos en un 1%, parcialmente satisfechos en un 4%, indiferentes 7%, 77% parcialmente satisfechos, y 11% totalmente satisfechos. Los clientes Autocontrol en cambio dijeron estar totalmente y parcialmente insatisfechos en un 3% cada uno, indiferente 12%, parcialmente satisfecho 60%, totalmente satisfecho 19%, y el 3% de estos cliente no han solicitado este servicio (ver Tablas 52a y 52b).

|  |
| --- |
| *TABLA 52a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (X40) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (X40)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 4 | 0,040 | 0,050 |
|  Indiferente | 7 | 0,070 | 0,120 |
|  Parcialmente Satisfecho | 77 | 0,770 | 0,890 |
|  Totalmente Satisfecho | 11 | 0,110 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 52b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (Y40) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (Y40)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,060 |
|  Indiferente | 12 | 0,120 | 0,180 |
|  Parcialmente Satisfecho | 60 | 0,600 | 0,780 |
|  Totalmente Satisfecho | 19 | 0,190 | 0,970 |
|  NO APLICA | 3 | 0,030 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.40a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (X40) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.40b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (Y40) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X41,Y41): SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO.-** En lo referente a la solicitud de suspensión del servicio de telefonía por robo de teléfonos, los clientes Tarifario dijeron estar totalmente insatisfechos y parcialmente insatisfechos con el 1% cada uno, el 4% indiferente, 60% están parcialmente satisfechos, y 34% totalmente satisfechos. Los clientes Autocontrol por su parte dijeron estar totalmente insatisfechos en un 2% frente a este servicio, con un 4% parcialmente insatisfechos, 4% están indiferentes, el 61% están parcialmente satisfechos, 26% totalmente satisfechos, y el 3% de estos clientes no han tenido que solicitar este servicio (ver Tablas 53a y 53b).

|  |
| --- |
| *TABLA 53a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (X41) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO (X41)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,020 |
|  Indiferente | 4 | 0,040 | 0,060 |
|  Parcialmente Satisfecho | 60 | 0,600 | 0,660 |
|  Totalmente Satisfecho | 34 | 0,340 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 53b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (Y41) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO (Y41)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 4 | 0,040 | 0,060 |
|  Indiferente | 4 | 0,040 | 0,100 |
|  Parcialmente Satisfecho | 61 | 0,610 | 0,710 |
|  Totalmente Satisfecho | 26 | 0,260 | 0,970 |
|  NO APLICA | 3 | 0,030 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.41a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (X41) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.41b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (Y41) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X42,Y42): REPOSICIÓN DEL EQUIPO POR ROBO CUANDO ESTÁ ASEGURADO.-** Frente al proceso de reposición del equipo –teléfono– por robo cuando está asegurado, los clientes Tarifario manifestaron estar parcialmente insatisfechos en un 8%, 5% indiferentes, el 62% están parcialmente satisfechos, el 20% totalmente satisfechos, y el 5% de estos clientes no han tenido necesidad de pasar por este proceso. En cambio los clientes Autocontrol dijeron estar totalmente insatisfechos con un 1%, el 4% están parcialmente insatisfechos, el 10% están indiferentes, 57% parcialmente satisfechos, 21% totalmente satisfechos, y el 7% de los clientes restantes no han tenido necesidad de pasar por este trámite (ver Tablas 54a y 54b).

|  |
| --- |
| *TABLA 54a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(X42) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **REPOSICIÓN DEL EQUIPO POR ROBO CUANDO ESTÁ ASEGURADO (X42)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Parcialmente Insatisfecho | 8 | 0,080 | 0,080 |
|  Indiferente | 5 | 0,050 | 0,130 |
|  Parcialmente Satisfecho | 62 | 0,620 | 0,750 |
|  Totalmente Satisfecho | 20 | 0,200 | 0,950 |
|  NO APLICA | 5 | 0,050 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 54b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(Y42) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **REPOSICIÓN DEL EQUIPO POR ROBO CUANDO ESTÁ ASEGURADO (Y42)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 4 | 0,040 | 0,050 |
|  Indiferente | 10 | 0,100 | 0,150 |
|  Parcialmente Satisfecho | 57 | 0,570 | 0,720 |
|  Totalmente Satisfecho | 21 | 0,210 | 0,930 |
|  NO APLICA | 7 | 0,070 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.42a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(X42) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.42b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(Y42) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X43,Y43): CAMBIO DE PLAN.-** En cuanto al proceso implicado en el cambio de Plan, el 3% de los clientes Tarifario dijeron estar totalmente insatisfechos, parcialmente insatisfechos el 2%, 7% indiferentes, el 74% de los clientes están parcialmente satisfechos, el 12% están totalmente satisfechos, y el 2% no han tenido la necesidad de utilizar este servicio. De los clientes Autocontrol el 1% están totalmente insatisfechos, el 2% están parcialmente insatisfechos, 9% indiferentes, el 60% están parcialmente satisfechos, el 20% totalmente satisfechos, y el 8% no ha hecho uso del servicio (ver Tablas 55a y 55b).

|  |
| --- |
| *TABLA 55a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Plan (X43) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMBIO DE PLAN (X43)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,050 |
|  Indiferente | 7 | 0,070 | 0,120 |
|  Parcialmente Satisfecho | 74 | 0,740 | 0,860 |
|  Totalmente Satisfecho | 12 | 0,120 | 0,980 |
|  NO APLICA | 2 | 0,020 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 55b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Plan (Y43) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMBIO DE PLAN (Y43)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,030 |
|  Indiferente | 9 | 0,090 | 0,120 |
|  Parcialmente Satisfecho | 60 | 0,600 | 0,720 |
|  Totalmente Satisfecho | 20 | 0,200 | 0,920 |
|  NO APLICA | 8 | 0,080 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.43a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Plan (X43) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.43b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Plan (Y43) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X44,Y44): CAMBIO DE EQUIPO.-** El 1% de los clientes Tarifario manifestaron estar totalmente insatisfechos, 6% parcialmente insatisfechos, 5% indiferentes, 70% parcialmente satisfechos, 16% totalmente satisfechos, y 2% de los clientes no han optado por este servicio. De los clientes Autocontrol el 1% dijo estar totalmente insatisfecho, el 2% parcialmente insatisfechos, el 5% indiferentes, el 45% parcialmente satisfechos, el 41% totalmente satisfechos, y el 6% no han hecho uso del servicio (ver Tablas 56a y 56b).

|  |
| --- |
| *TABLA 56a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (X44) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMBIO DE EQUIPO (X44)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 6 | 0,060 | 0,070 |
|  Indiferente | 5 | 0,050 | 0,120 |
|  Parcialmente Satisfecho | 70 | 0,700 | 0,820 |
|  Totalmente Satisfecho | 16 | 0,160 | 0,980 |
|  NO APLICA | 2 | 0,020 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 56b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (Y44) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMBIO DE EQUIPO (Y44)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,030 |
|  Indiferente | 5 | 0,050 | 0,080 |
|  Parcialmente Satisfecho | 45 | 0,450 | 0,530 |
|  Totalmente Satisfecho | 41 | 0,410 | 0,940 |
|  NO APLICA | 6 | 0,060 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.44a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (X44) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.44b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (Y44) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X45,Y45): SERVICIO TÉCNICO.-** Los clientes Tarifario dijeron encontrarse totalmente insatisfechos con este servicio con el 2%, parcialmente insatisfechos con el 3%, indiferentes 8%, parcialmente satisfechos 56%, totalmente satisfechos 29%, y el 2% no ha hecho uso de este servicio. Mientras que por el lado de los clientes Autocontrol el 3% dice estar totalmente insatisfecho, 2% parcialmente insatisfechos, 11% indiferentes, 56% parcialmente satisfechos, 33% totalmente satisfechos, y el 4% no han hecho uso del servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 57a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (X45) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO TÉCNICO (X45)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,050 |
|  Indiferente | 8 | 0,080 | 0,130 |
|  Parcialmente Satisfecho | 56 | 0,560 | 0,690 |
|  Totalmente Satisfecho | 29 | 0,290 | 0,980 |
|  NO APLICA | 2 | 0,020 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 57b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (Y45) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO TÉCNICO (Y45)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 2 | 0,020 | 0,050 |
|  Indiferente | 11 | 0,110 | 0,160 |
|  Parcialmente Satisfecho | 47 | 0,470 | 0,630 |
|  Totalmente Satisfecho | 33 | 0,330 | 0,960 |
|  NO APLICA | 4 | 0,040 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.45a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (X45) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.45b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (Y45) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Datos Adicionales – Tarifario y Autocontrol –**

**(X46,Y46): EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA?.-** Al consultarse a los clientes Tarifario sobre el nivel de satisfacción que tienen frente a los servicios que en términos generales le brinda PORTA se obtuvieron los siguientes resultados: el 1% dijo estar totalmente insatisfecho, el 17% parcialmente insatisfechos, el 5% indiferentes, el 69% parcialmente satisfechos, y el 8% totalmente satisfechos. Por su parte los clientes Autocontrol dijeron estar totalmente insatisfechos con un 1%, parcialmente insatisfechos con el 7%, indiferentes 15%, parcialmente satisfechos 62%, y totalmente satisfechos 15% (ver Tablas 58a y 58b).

|  |
| --- |
| *TABLA 58a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(X46) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA? (X46)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 17 | 0,170 | 0,180 |
|  Indiferente | 5 | 0,050 | 0,230 |
|  Parcialmente Satisfecho | 69 | 0,690 | 0,920 |
|  Totalmente Satisfecho | 8 | 0,080 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 58b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(Y46) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA? (Y46)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 7 | 0,070 | 0,080 |
|  Indiferente | 15 | 0,150 | 0,230 |
|  Parcialmente Satisfecho | 62 | 0,620 | 0,850 |
|  Totalmente Satisfecho | 15 | 0,150 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.46a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(X46) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.46b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(Y46) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X47,Y47): ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA?.-** Al consultarse a los clientes Tarifario si estarían dispuestos a cambiarse a la competencia estos respondieron en un 44% que SI y el restante 56% que NO. Mientras que en los clientes Autocontrol el 34% manifiesta que SI estaría dispuesto a cambiarse a la competencia y el 66% que NO (ver Tablas 59a y 59b).

|  |
| --- |
| *TABLA 59a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(X47) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA? (X47)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 44 | 0,440 | 0,440 |
|  NO | 56 | 0,560 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 59b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Y47) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA? (Y47)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 34 | 0,340 | 0,340 |
|  NO | 66 | 0,660 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.47a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(X47) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.47b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Y47) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**(X48,Y48): INDÍQUENOS ¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO?.-** Al consultarse a aquellos clientes que manifestaron de que SI estarían dispuestos a cambiarse a la competencia, sobre cuales serían los motivos que podrían generar ese cambio, se obtuvo que de los clientes Tarifario el 1% se cambiaría por insatisfacción con el servicio actual, 2% por mejores promociones de la competencia, 28% porque la competencia ofrece mejores servicios, y 13% porque la competencia tiene planes más económicos. En cambio los clientes Autocontrol, el 1% dijo que por mejores promociones de la competencia, el 19% por mejores servicios, el 12% por planes más económicos que ofrece la competencia, y el 2% por otros varios motivos como problemas de cobertura local y rural (ver Tablas 60a y 60b).

|  |
| --- |
| *TABLA 60a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(X48) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO? (X48)** | Frecuencia |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Insatisfacción con servicio actual | 1 | 0,023 | 0,023 |
|  Mejores Promociones | 2 | 0,045 | 0,068 |
|  Mejores Servicios | 28 | 0,636 | 0,705 |
|  Planes más Económicos | 13 | 0,295 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *TABLA 60b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(Y48) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO? (Y48)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Mejores Promociones | 1 | 0,029 | 0,029 |
|  Mejores Servicios | 19 | 0,559 | 0,588 |
|  Planes más Económicos | 12 | 0,353 | 0,941 |
|  Otro | 2 | 0,059 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.48a*Clientes TarifarioPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(X48) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.48b*Clientes AutocontrolPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(Y48) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Variables de Información General – Prepago –**

**Z1: SEXO.-** Dentro del estrato conformado por los clientes Prepago se tiene que el 52% de la muestra tomada, los mismos que fueron entrevistados, pertenecen al sexo femenino y el 485 restante pertenecen al sexo masculino (ver Tabla 61).

|  |
| --- |
| *TABLA 61*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (Z1) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SEXO (Z1)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Femenino | 52 | 0,520 | 0,520 |
|  Masculino | 48 | 0,480 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.49*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Sexo (Z1) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z2:OCUPACIÓN.-** En cuanto a la ocupación de los clientes Prepago se pudo saber que el 14% de los encuestados son amas de casa, otro 14% son profesionales, 12% son empresarios o ejecutivos de sus negocios, el 45% estudiantes, y un 15% restante que se compone por clientes que se tienen otras ocupaciones diferentes a las antes nombradas (ver Tabla 62).

|  |
| --- |
| *TABLA 62*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (Z2) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **OCUPACIÓN (Z2)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Ama de Casa | 14 | 0,140 | 0,140 |
|  Profesional | 14 | 0,140 | 0,280 |
|  Empresario o Ejecutivo | 12 | 0,120 | 0,400 |
|  Estudiante | 45 | 0,450 | 0,850 |
|  Otro | 15 | 0,150 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.50*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Ocupación (Z2) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z3: EDAD.-** Las edades de los encuestados estuvieron clasificadas de la siguiente manera: el 17% son menores de 18 años, el 37% se encuentran entre los 18 y 25 años, el 38% entre los 26 y 40 años, el 7% entre los 41 y 64 años, y el 1% son mayores a los 65 años (ver Tabla 63).

|  |
| --- |
| *TABLA 63*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad (Z3) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EDAD (Z3)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a 18 años | 17 | 0,170 | 0,170 |
|  Entre 18 y 25 años | 37 | 0,370 | 0,540 |
|  Entre 26 y 40 años | 38 | 0,380 | 0,920 |
|  Entre 41 y 64 años | 7 | 0,070 | 0,990 |
|  Mayor a 65 años | 1 | 0,010 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.51*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (Z3) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z4: CONSUMO PROMEDIO MENSUAL.-** En lo referente al consumo promedio mensual el 72% se encuentra en un rango de menos de $30, el 20% está en el intervalo de entre $31 y %150, y el 8% está en el intervalo de entre $51 y $100 (ver Tabla 64).

|  |
| --- |
| *TABLA 64*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (Z4) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSUMO PROMEDIO (Z4)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Menor a $30 | 72 | 0,720 | 0,720 |
|  Entre $31 y $50 | 20 | 0,200 | 0,920 |
|  Entre $51 y $100 | 8 | 0,080 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.52*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (Z4) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicio (Comunicación Telefónica) – Prepago –**

**Z5: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR.-** Al solicitarse a los clientes Prepago que evalúen la disponibilidad del servicio de Telefonía celular se obtuvo que el 1% la calificó como muy mala, el 6% como mala, el 7% como regular, el 11% como buena, y el 75% como muy buena (ver Tabla 65).

|  |
| --- |
| *TABLA 65*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Z5) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR (Z5)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 6 | 0,060 | 0,070 |
|  Regular | 7 | 0,070 | 0,140 |
|  Bueno | 11 | 0,110 | 0,250 |
|  Muy Bueno | 75 | 0,750 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.53*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Z5) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z6: COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD (URBANA).-** El 1% de los clientes Prepago encuestados calificó a la cobertura urbana como muy mala, el 4% como mala, el 18% como buena, y el 77% la califican como muy buena (ver Tabla 66).

|  |
| --- |
| *TABLA 66*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la ciudad –Urbana– (Z6) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA DENTRO DE LA CIUDAD –URBANA– (Z6)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 4 | 0,040 | 0,050 |
|  Bueno | 18 | 0,180 | 0,230 |
|  Muy Bueno | 77 | 0,770 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.54*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la ciudad –Urbana– (Z6) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z7:COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD (RURAL).-** La cobertura rural fue calificada como muy mala por el 5% de los encuestados, como mala por el 2%, regular 2%, buena el 18%, y el 73% la califican como muy buena (ver Tabla 67).

|  |
| --- |
| *TABLA 67*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la ciudad –Rural– (Z7) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURA FUERA DE LA CIUDAD –RURAL– (Z7)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,070 |
|  Regular | 2 | 0,020 | 0,090 |
|  Bueno | 18 | 0,180 | 0,270 |
|  Muy Bueno | 73 | 0,730 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.55*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la ciudad –Rural– (Z7) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicio al Cliente Personalizado (CACs) – Prepago –**

**Z8: ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?.-** De los 100 clientes Prepago que fueron encuestados, el 70% si visitó al menos en una ocasión un Centro de Atención al Cliente lo cual se muestra en la Tabla 68.

|  |
| --- |
| *TABLA 68*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un Centro de Atención al Cliente?(Z8) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE? (Z8)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 70 | 0,700 | 0,700 |
|  NO | 30 | 0,300 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.56*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un Centro de Atención al Cliente?(Z8) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**INSTALACIONES FÍSICAS DE LOS CACs**

**Z9: UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA.-** Al solicitárseles a los clientes prepago que evalúen la ubicación de las oficinas de PORTA, el 1.4% califica la ubicación como regular, el 81.4% las califican como buena, y el 17.1% la califican como muy buena (ver Tabla 69).

|  |
| --- |
| *TABLA 69*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las oficinas de PORTA (Z9) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE PORTA (Z9)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 1 | 0,014 | 0,014 |
|  Bueno | 57 | 0,814 | 0,829 |
|  Muy Bueno | 12 | 0,171 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.57*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las oficinas de PORTA (Z9) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z10: FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS.-** Los clientes Prepago califican a la facilidad que encontraron para ingresar a los CACs como regular con el 4.3%, como buena con el 84.3%, y con muy buenas facilidades el 11.4% de los encuestados (ver Tabla 70).

|  |
| --- |
| *TABLA 70*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Z10) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDADES DE INGRESO A LAS OFICINAS (Z10)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 3 | 0,043 | 0,043 |
|  Bueno | 59 | 0,843 | 0,886 |
|  Muy Bueno | 8 | 0,114 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.58*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Z10) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z11: COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA.-** En lo que respecta a la comodidad y espacio del ambiente para la espera, el 1.4% de los clientes prepago opinaron que es muy malo, el 4.3% lo califican como malo, el 5.7% como regular, el 51% lo califica como bueno, y el 11% como muy bueno (ver Tabla 71).

|  |
| --- |
| *TABLA 71*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del ambiente para la Espera(Z11) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **COMODIDAD Y ESPACIO DEL AMBIENTE PARA LA ESPERA (Z11)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,014 | 0,014 |
|  Malo | 3 | 0,043 | 0,057 |
|  Regular | 4 | 0,057 | 0,114 |
|  Bueno | 51 | 0,729 | 0,843 |
|  Muy Bueno | 11 | 0,157 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.59*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del ambiente para la Espera(Z11) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**ATENCIÓN PERSONALIZADA EN LOS CACs**

**Z12: CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA.-** La cordialidad de las recepcionistas fue calificada por los clientes Prepago como regular por parte del 2.9% de los encuestados, como buena por el 75.7% de los clientes, y como muy buena por el 21.4% (ver Tabla 72).

|  |
| --- |
| *TABLA 72*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la (el) Recepcionista(Z12) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CORDIALIDAD DE LA (el) RECEPCIONISTA (Z12)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 2 | 0,029 | 0,029 |
|  Bueno | 53 | 0,757 | 0,786 |
|  Muy Bueno | 15 | 0,214 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.60*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la (el) Recepcionista(Z12) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z13: TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA.-** El 1.4% de los clientes prepago califica como muy malo al tiempo de espera para la atención, el 5.7% lo califica como malo, 32.9% regular, 52.9% lo califica como bueno, y el 7.1% como muy bueno (ver Tabla 73).

|  |
| --- |
| *TABLA 73*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Z13) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA (Z13)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,014 | 0,014 |
|  Malo | 4 | 0,057 | 0,071 |
|  Regular | 23 | 0,329 | 0,400 |
|  Bueno | 37 | 0,529 | 0,929 |
|  Muy Bueno | 5 | 0,071 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.61*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Z13) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z14: INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** El 12.9% de los clientes Prepago calificaron como regular el interés mostrado por los asistentes SAC para entender y resolver un problema, el 77.1% lo califican como bueno, y el 10% como muy bueno (ver Tabla 74).

|  |
| --- |
| *TABLA 74*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para Entender y Resolver su Problema(Z14) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR ASISTENTE SAC PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (Z14)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 9 | 0,129 | 0,129 |
|  Bueno | 54 | 0,771 | 0,900 |
|  Muy Bueno | 7 | 0,100 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.62*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para Entender y Resolver su Problema(Z14) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z15: CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** En lo referente a este aspecto el 7.1% de los clientes prepago calificaron como regular a la capacidad de los asistentes SAC para brindar información, el 74.3% la califican como buena, y el 18.6% la califican como muy buena (ver Tabla 75).

|  |
| --- |
| *TABLA 75*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asistentes para brindar Información (Z15) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE ASISTENTES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (Z15)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 5 | 0,071 | 0,071 |
|  Bueno | 52 | 0,743 | 0,814 |
|  Muy Bueno | 13 | 0,186 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.63*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asistentes para brindar Información (Z15) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z16: TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Este tiempo utilizado por los asistentes SAC fue calificado como regular por el 14.3% de los clientes prepago, como bueno el 58.6% de los clientes, y como muy buena el 27.1% (ver Tabla 76).

|  |
| --- |
| *TABLA 76*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas–(Z16) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR ASISTENTES SAC PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (Z16)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 10 | 0,143 | 0,143 |
|  Bueno | 41 | 0,586 | 0,729 |
|  Muy Bueno | 19 | 0,271 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.64*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas–(Z16) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z17: SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC.-** Las soluciones brindadas por los Asistentes SAC fueron calificadas como regulares por el 12.9% de los clientes Prepago, el 67.1% las calificaron como buenas, y el 20% las calificaron como muy buenas (ver Tabla 77).

|  |
| --- |
| *TABLA 77*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Z17) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR ASISTENTES SAC (Z17)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 9 | 0,129 | 0,129 |
|  Bueno | 47 | 0,671 | 0,800 |
|  Muy Bueno | 14 | 0,200 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.65*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Z17) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicio al Cliente Telefónico (\*611) – Prepago –**

**Z18: ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE?.-** De los clientes prepago encuestados el 53% manifestó conocer el sistema de servicio al cliente telefónico, \*611, con lo que se nota un gran desconocimiento de este sistema por parte de un 47% de los encuestados (ver Tabla 78).

|  |
| --- |
| *TABLA 78*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce usted, el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Z18) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*611, PARA SERVICIO AL CLIENTE? (Z18)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 53 | 0,530 | 0,530 |
|  NO | 47 | 0,470 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.66*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Conoce usted, el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Z18) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z19: FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611.-** La facilidad para ingresar al \*611 fue calificada como muy mala con el 9.4% de los clientes prepago, el 15.1% la califica como mala, el 43.4% como regular, buena el 22.6%, y el 9.4% la califican como muy buena (ver Tabla 79).

|  |
| --- |
| *TABLA 79*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Z19) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **FACILIDAD DE ACCESO AL SISTEMA \*611 (Z19)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 5 | 0,094 | 0,094 |
|  Malo | 8 | 0,151 | 0,245 |
|  Regular | 23 | 0,434 | 0,679 |
|  Bueno | 12 | 0,226 | 0,906 |
|  Muy Bueno | 5 | 0,094 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.67*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Z19) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z20: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN (operadores).-** El tiempo que se debió esperar en algunas varias ocasiones para ser atendido por un operador fue calificado por parte de los clientes como muy malo con el 7.5%, como malo con el 11.3%, como regular el 54.7%, como bueno el 8%, y como muy bueno el 11.3%.

|  |
| --- |
| *TABLA 80*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores– (Z20) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN –operadores– (Z20)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 4 | 0,075 | 0,075 |
|  Malo | 6 | 0,113 | 0,189 |
|  Regular | 29 | 0,547 | 0,736 |
|  Bueno | 8 | 0,151 | 0,887 |
|  Muy Bueno | 6 | 0,113 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.68*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores– (Z20) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z21: INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA.-** El 3.8% de los clientes Prepago calificaron como malo el interés mostrado por los operadores para entender y resolver un problema, el 17% lo califican como regular, el 54.7% lo califican como bueno, y el 24.5% como muy bueno.

|  |
| --- |
| *TABLA 81*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés Mostrado por operadores para Entender Y Resolver su Problema (Z21) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERÉS MOSTRADO POR OPERADORES PARA ENTENDER Y RESOLVER SU PROBLEMA (Z21)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,038 | 0,038 |
|  Regular | 9 | 0,170 | 0,208 |
|  Bueno | 29 | 0,547 | 0,755 |
|  Muy Bueno | 13 | 0,245 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.69*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Interés Mostrado por operadores para Entender Y Resolver su Problema (Z21) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z22: CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN.-** En lo referente a este aspecto el 1.9% de los clientes prepago calificaron como mala a la capacidad de los asistentes SAC para brindar información, el 3.8% la califican como regular, el 62.3% la califican como buena, y el 32.1% la califican como muy buena (ver Tabla 82).

|  |
| --- |
| *TABLA 82*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de operadores para brindar Información (Z22) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAPACIDAD DE OPERADORES PARA BRINDAR INFORMACIÓN (Z22)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 1 | 0,019 | 0,019 |
|  Regular | 2 | 0,038 | 0,057 |
|  Bueno | 33 | 0,623 | 0,679 |
|  Muy Bueno | 17 | 0,321 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.70*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de operadores para brindar Información (Z22) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z23: TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES (respuestas).-** Este tiempo utilizado por los operadores fue calificado como malo por el 1.9% de los clientes prepago, como regular el 15.1%, como bueno el 52.8%, y como muy bueno el 30.2% (ver Tabla 83).

|  |
| --- |
| *TABLA 83*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por operadores para brindar Soluciones–respuestas– (Z23) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO UTILIZADO POR OPERADORES PARA BRINDAR SOLUCIONES –respuestas– (Z23)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 1 | 0,019 | 0,019 |
|  Regular | 8 | 0,151 | 0,170 |
|  Bueno | 28 | 0,528 | 0,698 |
|  Muy Bueno | 16 | 0,302 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.71*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por operadores para brindar Soluciones–respuestas– (Z23) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z24: SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES.-** Las soluciones brindadas por los operadores fueron calificadas como regulares por el 18.9% de los clientes Prepago, el 43.4% las calificaron como buenas, y el 37.7% las calificaron como muy buenas (ver Tabla 84).

|  |
| --- |
| *TABLA 84*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por operadores (Z24) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUCIONES BRINDADAS POR OPERADORES (Z24)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Regular | 10 | 0,189 | 0,189 |
|  Bueno | 23 | 0,434 | 0,623 |
|  Muy Bueno | 20 | 0,377 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.72*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por operadores (Z24) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Contratación de Servicios – Prepago –**

**Z25: LE EXPLICARON CLARAMENTE COMO FUNCIONA EL PLAN PREPAGO.-** Al evaluar esta afirmación los clientes prepago dijeron estar en total desacuerdo el 9%, en parcial desacuerdo el 3%, indiferentes el 3%, parcial acuerdo el 43%, y el 42% en total acuerdo (ver Tabla 85).

|  |
| --- |
| *TABLA 85*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Le Explicaron Claramente como funciona el Plan Prepago(Z25) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **LE EXPLICARON CLARAMENTE COMO FUNCIONA EL PLAN PREPAGO (Z25)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 9 | 0,090 | 0,090 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 3 | 0,030 | 0,120 |
|  Indiferente | 3 | 0,030 | 0,150 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 43 | 0,430 | 0,580 |
|  Totalmente de Acuerdo | 42 | 0,420 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.73*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Le Explicaron Claramente como funciona el Plan Prepago(Z25) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z26: ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN.-** Evaluando esta afirmación los clientes dijeron estar totalmente en desacuerdo el 3%, en parcial desacuerdo el 2%, indiferentes el 5%, en parcial acuerdo el 46% y el 44% en total acuerdo (ver Tabla 86).

|  |
| --- |
| *TABLA 86*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan (Z26) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LOS SERVICIOS QUE RECIBE CON ESTE PLAN (Z26)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente en Desacuerdo | 3 | 0,030 | 0,030 |
|  Parcialmente en Desacuerdo | 2 | 0,020 | 0,050 |
|  Indiferente | 5 | 0,050 | 0,100 |
|  Parcialmente de Acuerdo | 46 | 0,460 | 0,560 |
|  Totalmente de Acuerdo | 44 | 0,440 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.74*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan (Z26) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Facturación – Prepago –**

**Z27: ESTÁ SATISFECHO CON LA FACILIDAD PARA ADQUIRIR TARJETAS PREPAGO.-** Los clientes prepago dijeron estar totalmente insatisfechos con el 1%, parcialmente insatisfechos el 3%, indiferentes el 3%, parcialmente satisfechos el 41% y totalmente satisfechos el 52% (ver Tabla 87).

|  |
| --- |
| *TABLA 87*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Facilidad para adquirir Tarjetas Prepago(Z27) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTÁ SATISFECHO CON LA FACILIDAD PARA ADQUIRIR TARJETAS PREPAGO (Z27)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,040 |
|  Indiferente | 3 | 0,030 | 0,070 |
|  Parcialmente Satisfecho | 41 | 0,410 | 0,480 |
|  Totalmente Satisfecho | 52 | 0,520 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.75*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Facilidad para adquirir Tarjetas Prepago(Z27) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z28: CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE.-** Los clientes prepago dijeron estar en totalmente insatisfechos con esta afirmación en un 17%, en parcialmente insatisfechos el 3%, indiferentes el 4%, parcialmente satisfecho el 34% y totalmente satisfecho el 42% (ver Tabla 88).

|  |
| --- |
| *TABLA 88*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el Precio que paga por el Servicio que recibe (Z28) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CONSIDERA JUSTO EL PRECIO QUE PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE (Z28)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 17 | 0,170 | 0,170 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 3 | 0,030 | 0,200 |
|  Indiferente | 4 | 0,040 | 0,240 |
|  Parcialmente Satisfecho | 34 | 0,340 | 0,580 |
|  Totalmente Satisfecho | 42 | 0,420 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.76*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el Precio que paga por el Servicio que recibe (Z28) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z29: ¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*282, PARA CONSULTA DE SALDOS?.-** El 52% de los clientes prepago afirmaron conocer y utilizar el sistema \*282 para consulta de saldo y aumentos de cupo, frente al 48% de encuestados que dijeron no conocer este sistema (ver Tabla 89).

|  |
| --- |
| *TABLA 89*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce usted, el Sistema \*282, para Consulta de Saldos?(Z29) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CONOCE USTED, EL SISTEMA \*282, PARA CONSULTA DE SALDOS? (Z29)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 52 | 0,520 | 0,520 |
|  NO | 48 | 0,480 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.77*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Conoce usted, el Sistema \*282, para Consulta de Saldos?(Z29) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z30: ¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE EL SISTEMA \*282 LE ANUNCIEN SUS SALDOS?.-** Preguntados sobre la forma en que le gustaría que el \*282 voceara los saldos, se obtuvo que el 9.6% se inclina por la forma actual, el 13.5% prefiere que el voceo sea e minutos, y el 76.9% quisiera que el voceo sea en dólares y minutos (ver Tabla 90).

|  |
| --- |
| *TABLA 90*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cómo le gustaría que el Sistema \*282 le anuncien sus Saldos? (Z30) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE EL SISTEMA \*282 LE ANUNCIEN SUS SALDOS? (Z30)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  En dólares(forma actual) | 5 | 0,096 | 0,096 |
|  En minutos | 7 | 0,135 | 0,231 |
|  En dólares y minutos | 40 | 0,769 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.78*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cómo le gustaría que el Sistema \*282 le anuncien sus Saldos? (Z30) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Servicios Adicionales – Prepago –**

**Z31: PORTAVOZ (Buzón de mensajes).-** Los clientes prepago califican al servicio PORTAVOZ como malo con el 2%, el 1% lo califica como regular, el 13% bueno, 31% muy bueno, y un 53% no han solicitado este servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 91*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Z31) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Z31)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 2 | 0,020 | 0,020 |
|  Regular | 1 | 0,010 | 0,030 |
|  Bueno | 13 | 0,130 | 0,160 |
|  Muy Bueno | 31 | 0,310 | 0,470 |
|  NO APLICA | 53 | 0,530 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.79*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Z31) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z32: I-es (Mensajes escritos).-** El 1% de los clientes prepago califica al servicios I-es como malo, el 20% lo califican como bueno, el 20% como muy bueno, y el 59% de los clientes no ha solicitado el servicio (ver Tabla 92).

|  |
| --- |
| *TABLA 92*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variableI-es –Mensajes escritos– (Z32) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **I-es –Mensajes escritos– (Z32)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Bueno | 20 | 0,200 | 0,210 |
|  Muy Bueno | 20 | 0,200 | 0,410 |
|  NO APLICA | 59 | 0,590 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.80*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable I-es –Mensajes escritos– (Z32) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z33: DDI (Discado directo internacional).-** El 1% de los clientes prepago califican al servicio DDI como muy malo, el 1% lo califican como malo, el 2% lo califican como regular, el 7% bueno, 17% muy bueno, y el 72% de los clientes no han solicitado el servicio (ver Tabla 93).

|  |
| --- |
| *TABLA 93*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(Z33) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **DDI –Discado directo internacional– (Z33)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Muy Malo | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Malo | 1 | 0,010 | 0,020 |
|  Regular | 2 | 0,020 | 0,040 |
|  Bueno | 7 | 0,070 | 0,110 |
|  Muy Bueno | 17 | 0,170 | 0,280 |
|  NO APLICA | 72 | 0,720 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.81*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(Z33) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**OTROS SERVICIOS**

**Z34: ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS (Portavoz, I-es, DDI, etc).-** Frente a los servicios de Activación o desactivación de servicios adicionales, los clientes prepago manifestaron estar totalmente insatisfechos en un 11%, parcialmente satisfechos en un 1%, 10% parcialmente satisfechos, 29% totalmente satisfechos, y el 49% de los encuestados no han solicitado el servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 94*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de Servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.–(Z34) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (Z34)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 11 | 0,110 | 0,110 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,120 |
|  Parcialmente Satisfecho | 10 | 0,100 | 0,220 |
|  Totalmente Satisfecho | 29 | 0,290 | 0,510 |
|  NO APLICA | 49 | 0,490 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.82*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de Servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.–(Z34) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z35: SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO.-** En lo referente a la solicitud de suspensión del servicio de telefonía por robo de teléfonos los clientes Prepago dijeron estar totalmente insatisfechos con el 16%, parcialmente insatisfechos con el 1% cada uno, 22% están parcialmente satisfechos, 16% totalmente satisfechos, el restante 45% no ha utilizado el servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 95*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono(Z35) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR POR ROBO DE TELÉFONO (Z35)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Totalmente Insatisfecho | 16 | 0,160 | 0,160 |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,170 |
|  Parcialmente Satisfecho | 22 | 0,220 | 0,390 |
|  Totalmente Satisfecho | 16 | 0,160 | 0,550 |
|  NO APLICA | 45 | 0,450 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.83*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono(Z35) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z36: CAMBIO DE EQUIPO.-** El 5% de los clientes prepago manifestaron estar parcialmente satisfechos, 36% totalmente satisfechos, y 59% de los clientes no han optado por este servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 96*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (Z36) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **CAMBIO DE EQUIPO (Z36)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Parcialmente Satisfecho | 5 | 0,050 | 0,050 |
|  Totalmente Satisfecho | 36 | 0,360 | 0,410 |
|  NO APLICA | 59 | 0,590 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.84*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (Z36) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z37: SERVICIO TÉCNICO.-** Los clientes prepago dijeron encontrarse parcialmente satisfechos con 17%, totalmente satisfechos 11%, y el 72% no ha hecho uso de este servicio.

|  |
| --- |
| *TABLA 97*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (Z37) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO TÉCNICO (Z37)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Parcialmente Satisfecho | 17 | 0,170 | 0,170 |
|  Totalmente Satisfecho | 11 | 0,110 | 0,280 |
|  NO APLICA | 72 | 0,720 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.85*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (Z37) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

* + 1. **Datos Adicionales – Prepago –**

**Z38: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA?.-** Al consultarse a los clientes prepago sobre el nivel de satisfacción que tienen frente a los servicios que en términos generales le brinda PORTA se obtuvieron los siguientes resultados: el 1% dijo estar parcialmente insatisfecho, el 2% indiferentes, el 60% parcialmente satisfechos, y el 37% totalmente satisfechos.

|  |
| --- |
| *TABLA 98*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA? (Z38) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO QUE LE BRINDA PORTA? (Z38)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Parcialmente Insatisfecho | 1 | 0,010 | 0,010 |
|  Indiferente | 2 | 0,020 | 0,030 |
|  Parcialmente Satisfecho | 60 | 0,600 | 0,630 |
|  Totalmente Satisfecho | 37 | 0,370 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.86*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA? (Z38) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z39: ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA?.-** Al consultarse a los clientes prepago si estarían dispuestos a cambiarse a la competencia estos respondieron en un 37% que SI y el restante 63% que NO.

|  |
| --- |
| *TABLA 99*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Z39) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A CAMBIARSE A LA COMPETENCIA? (Z39)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  SI | 37 | 0,370 | 0,370 |
|  NO | 63 | 0,630 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.87*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Z39) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

**Z40: INDÍQUENOS ¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO?.-** Se consultó a aquellos clientes que manifestaron de que SI estarían dispuestos a cambiarse a la competencia, sobre cuales serían los motivos que podrían generar ese cambio, y se obtuvo que de los clientes prepago el 29.7% se cambiaría por insatisfacción con el servicio actual, 13.5% por mejores promociones de la competencia, 16.2% porque la competencia ofrece mejores servicios, y 13% porque la competencia tiene planes más económicos y el 5.4% de los clientes cuya causa de cambio es otra diferente a las anteriores (ver Tabla 100).

|  |
| --- |
| *TABLA 100*Clientes PrepagoPORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro? (Z40) |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **¿CUÁL SERÍA LA CAUSA POR LA QUE ESTARÍA PENSANDO CAMBIARSE A LA COMPETENCIA EN UN FUTURO? (Z40)** | **Frecuencia** |
| **Absoluta** | **Relativa** | **Acumulada** |
|  Insatisfacción con servicio actual | 11 | 0,297 | 0,297 |
|  Mejores Promociones | 5 | 0,135 | 0,432 |
|  Mejores Servicios | 6 | 0,162 | 0,595 |
|  Planes más Económicos | 13 | 0,351 | 0,946 |
|  Otro | 2 | 0,054 | 1,000 |

 |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |

|  |
| --- |
| *GRÁFICO 5.88*Clientes PrepagoPORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro? (Z40) |
|  |
| ***Fuente y Elaboración:*** *José L. Mora M.* |