# INDICE DE GRÁFICOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Pág. |
| Gráfico 1 | Evolución de la Cantidad de Abonados de Telefonía Celular en el Ecuador ........................................................................ | 6 |
| Gráfico 3.1 | Porcentaje de Clientes de Telefonía Celular de PORTA por Regiones a Nivel Nacional .................................................... | 54 |
| Gráfico 3.2 | Porcentaje de Clientes de Telefonía Celular de PORTA de la Ciudad de Guayaquil por Estratos ..................................... | 55 |
| Gráfico 5.1a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable Sexo (X1) ............................................................................... | 94 |
| Gráfico 5.1b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable Sexo (Y1) ................................................................ | 94 |
| Gráfico 5.2a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable Ocupación (X2) ..................................................................... | 96 |
| Gráfico 5.2b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable Ocupación (Y2) ....................................................... | 97 |
| Gráfico 5.3a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (X3) ................................................................ | 98 |
| Gráfico 5.3b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (Y3) ................................................................ | 99 |
| Gráfico 5.4a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (X4) ......................................... | 101 |
| Gráfico 5.4b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (Y4) ......................................... | 101 |
| Gráfico 5.5a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (X5) ........................................................................................ | 103 |
| Gráfico 5.5b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Y5) ........................................................................................ | 104 |
| Gráfico 5.6a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (X6) ....... | 105 |
| Gráfico 5.6b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (Y6) ....... | 106 |
| Gráfico 5.7a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (X7) ............. | 107 |
| Gráfico 5.7b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (Y7) ............. | 108 |
| Gráfico 5.8a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (X8) ................................. | 109 |
| Gráfico 5.8b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Porcentaje para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (Y8) ................... | 110 |
| Gráfico 5.9a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (X9) .............. | 111 |
| Gráfico 5.9b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (Y9) .............. | 112 |
| Gráfico 5.10a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (X10) ............ | 113 |
| Gráfico 5.10b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Y10) ............ | 114 |
| Gráfico 5.11a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (X11) ...................................................................................... | 115 |
| Gráfico 5.11b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (Y11) ...................................................................................... | 116 |
| Gráfico 5.12a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (X12) ............... | 117 |
| Gráfico 5.12b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (Y12) ............... | 118 |
| Gráfico 5.13a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (X13) ...................................................................................... | 119 |
| Gráfico 5.13b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Y13) ...................................................................................... | 120 |
| Gráfico 5.14a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (X14) ................................................ | 122 |
| Gráfico 5.14b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (Y14) ................................................ | 122 |
| Gráfico 5.15a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (X15) ...................................................................................... | 124 |
| Gráfico 5.15b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (Y15) ...................................................................................... | 124 |
| Gráfico 5.16a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (X16) ...................................................................................... | 126 |
| Gráfico 5.16b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (Y16) ...................................................................................... | 126 |
| Gráfico 5.17a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (X17) .... | 128 |
| Gráfico 5.17b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Y17) .... | 128 |
| Gráfico 5.18a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Porcentajes para la Variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (X18) ........................................................................ | 130 |
| Gráfico 5.18b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Porcentajes para la Variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Y18) ........................................................................ | 130 |
| Gráfico 5.19a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (X19) ............ | 132 |
| Gráfico 5.19b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Y19) ............ | 132 |
| Gráfico 5.20a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(X20) ...................................................................................... | 134 |
| Gráfico 5.20b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(Y20) ...................................................................................... | 134 |
| Gráfico 5.21a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (X21) ................................................... | 136 |
| Gráfico 5.21b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (Y21) ................................................... | 137 |
| Gráfico 5.22a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Operadores para brindar Información (X22) .................................................................. | 138 |
| Gráfico 5.22b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Operadores para brindar Información (Y22) .................................................................. | 139 |
| Gráfico 5.23a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones –respuestas–(X23) ............................................. | 140 |
| Gráfico 5.23b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones –respuestas–(Y23) ............................................. | 141 |
| Gráfico 5.24a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Operadores(X24) .......... | 142 |
| Gráfico 5.24b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Operadores(Y24) .......... | 143 |
| Gráfico 5.25a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Le explicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(X25) ................................ | 145 |
| Gráfico 5.25b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Le explicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(Y25) ................................ | 145 |
| Gráfico 5.26a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió (X26) .............................................. | 147 |
| Gráfico 5.26b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió (Y26) .............................................. | 147 |
| Gráfico 5.27a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió (X27) .......... | 149 |
| Gráfico 5.27b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Leexplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió (Y27) .......... | 150 |
| Gráfico 5.28a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (X28) .................................................................... | 151 |
| Gráfico 5.28b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (Y28) .................................................................... | 152 |
| Gráfico 5.29a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(X29) ...................................................................... | 154 |
| Gráfico 5.29b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(Y29) ...................................................................... | 154 |
| Gráfico 5.30a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (X30) .......................................................... | 156 |
| Gráfico 5.30b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (Y30) .......................................................... | 157 |
| Gráfico 5.31a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (X31) .......................................................................... | 159 |
| Gráfico 5.31b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (Y31) .......................................................................... | 159 |
| Gráfico 5.32a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable El contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (X32) ....................................................................... | 161 |
| Gráfico 5.32b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable El contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (Y32) ...................................................................... | 161 |
| Gráfico 5.33a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (X33) .............................................. | 163 |
| Gráfico 5.33b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (Y33) .............................................. | 164 |
| Gráfico 5.34a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (X34) ....................................................... | 166 |
| Gráfico 5.34b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (X34) ....................................................... | 166 |
| Gráfico 5.35a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (X35) .............. | 168 |
| Gráfico 5.35b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Y35) .............. | 168 |
| Gráfico 5.36a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable I-es –Mensajes escritos– (X36) ............................... | 170 |
| Gráfico 5.36b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable I-es –Mensajes escritos– (Y36) ............................... | 170 |
| Gráfico 5.37a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(X37) ............. | 172 |
| Gráfico 5.37b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(Y37) ............. | 172 |
| Gráfico 5.38a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Transferencia de llamadas(X38) ............................ | 174 |
| Gráfico 5.38b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Transferencia de llamadas(Y38) ............................ | 174 |
| Gráfico 5.39a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Llamadas Tripartitas(X39) ...................................... | 176 |
| Gráfico 5.39b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Llamadas Tripartitas(Y39) ...................................... | 176 |
| Gráfico 5.40a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (X40) ............................................................. | 178 |
| Gráfico 5.40b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.– (Y40) ............................................................. | 179 |
| Gráfico 5.41a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (X41) ........................................................ | 181 |
| Gráfico 5.41b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (Y41) ........................................................ | 181 |
| Gráfico 5.42a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(X42) ................................................................... | 183 |
| Gráfico 5.42b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(Y42) ................................................................... | 184 |
| Gráfico 5.43a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Plan (X43) ............................................. | 186 |
| Gráfico 5.43b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Plan (Y43) ............................................. | 186 |
| Gráfico 5.44a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (X44) ......................................... | 188 |
| Gráfico 5.44b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (Y44) ......................................... | 188 |
| Gráfico 5.45a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (X45) ............................................ | 190 |
| Gráfico 5.45b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (Y45) ............................................ | 191 |
| Gráfico 5.46a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(X46) .... | 193 |
| Gráfico 5.46b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(Y46) .... | 193 |
| Gráfico 5.47a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(X47) .............................................................. | 195 |
| Gráfico 5.47b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Y47) .............................................................. | 195 |
| Gráfico 5.48a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(X48) ............... | 197 |
| Gráfico 5.48b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(Y48) ............... | 198 |
| Gráfico 5.49 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Sexo (Z1) ................................................................. | 199 |
| Gráfico 5.50 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Ocupación (Z2) ........................................................ | 200 |
| Gráfico 5.51 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Edad (Z3) ................................................................ | 201 |
| Gráfico 5.52 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Consumo Promedio (Z4) ......................................... | 202 |
| Gráfico 5.53 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Z5) ........................................................................................ | 203 |
| Gráfico 5.54 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura dentro de la ciudad –Urbana– (Z6) ........ | 204 |
| Gráfico 5.55 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cobertura fuera de la ciudad –Rural– (Z7) .............. | 205 |
| Gráfico 5.56 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Ha visitado alguna vez un Centro de Atención al Cliente?(Z8) .......................................................................... | 206 |
| Gráfico 5.57 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Ubicación de las oficinas de PORTA (Z9) ............... | 207 |
| Gráfico 5.58 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Z10) ............ | 208 |
| Gráfico 5.59 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Comodidad y Espacio del ambiente para la Espera(Z11) ...................................................................................... | 209 |
| Gráfico 5.60 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cordialidad de la (el) Recepcionista(Z12) .............. | 210 |
| Gráfico 5.61 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Z13) ...................................................................................... | 211 |
| Gráfico 5.62 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés mostrado por Asistente SAC para Entender y Resolver su Problema(Z14) ............................................... | 212 |
| Gráfico 5.63 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de Asistentes para brindar Información (Z15) ...................................................................................... | 213 |
| Gráfico 5.64 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas–(Z16) ............................................. | 214 |
| Gráfico 5.65 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Z17) .... | 215 |
| Gráfico 5.66 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Conoce usted, el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Z18) ........................................................................ | 216 |
| Gráfico 5.67 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Z19) ............ | 217 |
| Gráfico 5.68 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores– (Z20) ...................................................................................... | 218 |
| Gráfico 5.69 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Interés Mostrado por operadores para Entender Y Resolver su Problema (Z21) .................................................. | 219 |
| Gráfico 5.70 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Capacidad de operadores para brindar Información (Z22) ...................................................................................... | 220 |
| Gráfico 5.71 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Tiempo utilizado por operadores para brindar Soluciones –respuestas– (Z23) ............................................. | 221 |
| Gráfico 5.72 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Soluciones brindadas por operadores (Z24) ........... | 222 |
| Gráfico 5.73 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Le Explicaron Claramente como funciona el Plan Prepago(Z25) ....................................................................... | 223 |
| Gráfico 5.74 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan (Z26) ...................................................................... | 224 |
| Gráfico 5.75 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Está Satisfecho con la Facilidad para adquirir Tarjetas Prepago(Z27) ......................................................... | 225 |
| Gráfico 5.76 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Considera justo el Precio que paga por el Servicio que recibe (Z28) .................................................................... | 226 |
| Gráfico 5.77 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Conoce usted, el Sistema \*282, para Consulta de Saldos?(Z29) ........................................................................ | 227 |
| Gráfico 5.78 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cómo le gustaría que el Sistema \*282 le anuncien sus Saldos? (Z30) .................................................. | 228 |
| Gráfico 5.79 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Z31) .............. | 229 |
| Gráfico 5.80 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable I-es –Mensajes escritos– (Z32) ............................... | 230 |
| Gráfico 5.81 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable DDI –Discado directo internacional–(Z33) ............. | 231 |
| Gráfico 5.82 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Activación/ Desactivación de Servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.–(Z34) ............................................................. | 233 |
| Gráfico 5.83 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono(Z35) ........................................................ | 234 |
| Gráfico 5.84 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Cambio de Equipo (Z36) ......................................... | 235 |
| Gráfico 5.85 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable Servicio Técnico (Z37) ............................................ | 236 |
| Gráfico 5.86 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA? (Z38) .... | 237 |
| Gráfico 5.87 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Z39) .............................................................. | 238 |
| Gráfico 5.88 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Histograma para la Variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro? (Z40) ............... | 240 |
| Gráfico 6.1 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Varianza explicada para cada componente principal utilizando la matriz de correlación ............................................................................. | 262 |
| Gráfico 6.2 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Comparación gráfica de la correlación lineal de las dos componentes principales usando datos estandarizados con y sin rotación ................... | 266 |
| Gráfico 6.3 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Varianza explicada para cada componente principal utilizando la matriz de correlación ............................................................................. | 275 |
| Gráfico 6.4 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Comparación gráfica de la correlación lineal de las dos componentes principales usando datos estandarizados con y sin rotación ................... | 279 |
| Gráfico 6.5 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Varianza explicada para cada componente principal utilizando la matriz de correlación ............................................................................. | 288 |
| Gráfico 6.6 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Comparación gráfica de la correlación lineal de las dos componentes principales usando datos estandarizados con y sin rotación ................... | 292 |