# INDICE DE TABLAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Pág. |
| Tabla 1 | Ubicación de los Centros de Atención al Cliente a nivel nacional ................................................................................... | 12 |
| Tabla 2 | Valores de estadísticos de orden, proporción muestral de cada una de las muestras de tamaño n=2 .............................. | 39 |
| Tabla 3a | Intervalos de Tamaño de Muestra para la Población de *N = 558.000* Clientes ..................................................................... | 41 |
| Tabla 3b | Proporciones obtenidas para las variables seleccionadas ..... | 43 |
| Tabla 3c | Error relativo obtenido de las variables seleccionadas ........... | 44 |
| Tabla 4 | Segmentación de Clientes a Nivel Nacional y Regional ......... | 51 |
| Tabla 5 | Determinación de Estratos y Afijación del Tamaño de Muestra para *n=300* Clientes mediante Afijación Proporcional ............................................................................ | 51 |
| Tabla 6 | Afijación del Tamaño de Muestra para *n=300* Clientes mediante Afijación Uniforme ................................................... | 51 |
| Tabla 7 | Cantidad de Clientes a Nivel Nacional y Regional .................. | 53 |
| Tabla 8 | Codificación No.1 para Variables utilizadas ............................ | 61 |
| Tabla 9 | Codificación No.2 para Variables utilizadas ............................ | 61 |
| Tabla 10 | Codificación No.3 para Variables utilizadas ............................ | 61 |
| Tabla 11 | Codificación No.4 para Variables utilizadas ............................ | 61 |
| Tabla 12 | Codificación No.5 para Variables utilizadas ............................ | 61 |
| Tabla 13a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (X1) ...................................................... | 93 |
| Tabla 13b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (Y1) ................................... | 94 |
| Tabla 14a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (X2) ............................................. | 95 |
| Tabla 14b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (Y2) .......................... | 96 |
| Tabla 15a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad(X3) ....................................................... | 98 |
| Tabla 15b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad(Y3) .................................... | 98 |
| Tabla 16a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (X4) ............................... | 100 |
| Tabla 16b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (Y4) ........... | 100 |
| Tabla 17a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (X5) ............................................................................ | 103 |
| Tabla 17b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Y5) ............................................................ | 103 |
| Tabla 18a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (X6) ......................................................................................... | 105 |
| Tabla 18b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la Ciudad –Urbana– (Y6) .......................................................................... | 105 |
| Tabla 19a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (X7) ... | 107 |
| Tabla 19b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la Ciudad –Rural– (Y7) .............................................................................. | 107 |
| Tabla 20a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (X8) ......... | 109 |
| Tabla 20b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un CAC? (Y8) ............................................................................... | 109 |
| Tabla 21a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (X9) .... | 111 |
| Tabla 21b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las Oficinas de PORTA (Y9) ............................................................................ | 111 |
| Tabla 22a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (X10) .. | 113 |
| Tabla 22b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Y10) ......................................................................... | 113 |
| Tabla 23a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (X11) ........................................................................... | 115 |
| Tabla 23b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del Ambiente para la espera (Y11) ............................................... | 115 |
| Tabla 24a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (X12) ..... | 117 |
| Tabla 24b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la(el) Recepcionista (Y12) ................................................................ | 117 |
| Tabla 25a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (X13) ............................................................... | 119 |
| Tabla 25b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Y13) ................................................ | 119 |
| Tabla 26a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (X14) .................................. | 121 |
| Tabla 26b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para entender y resolver su Problema (Y14) .................. | 121 |
| Tabla 27a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (X15) ................................................................... | 123 |
| Tabla 27b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asist. SAC para brindar Información (Y15) ....................................................... | 123 |
| Tabla 28a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (X16) .................................. | 125 |
| Tabla 28b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas– (Y16) ................. | 125 |
| Tabla 29a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (X17) ....................................................................................... | 127 |
| Tabla 29b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Y17) ............................................................. | 127 |
| Tabla 30a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (X18) ..................................................................... | 129 |
| Tabla 30b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce Ud., el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Y18) ............................................... | 129 |
| Tabla 31a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (X19) .. | 131 |
| Tabla 31b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Y19) ............................................................................... | 131 |
| Tabla 32a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(X20) .................................................................. | 133 |
| Tabla 32b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores–(Y20) ................................................. | 133 |
| Tabla 33a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (X21) .................................. | 135 |
| Tabla 33b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Operadores para entender y resolver su Problema (Y21) ...... | 136 |
| Tabla 34a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Operadores para brindar Información (X22) ................................................................... | 138 |
| Tabla 34b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Operadores para brindar Información (Y22) ....................................................... | 138 |
| Tabla 35a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones –respuestas–(X23) .................................. | 140 |
| Tabla 35b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Operadores para brindar Soluciones –respuestas–(Y23) .......................... | 140 |
| Tabla 36a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Operadores(X24)  | 142 |
| Tabla 36b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Operadores(Y24) ................................................................... | 142 |
| Tabla 37a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(X25) ....................... | 144 |
| Tabla 37b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los posibles Tipos de Planes que usted podía Elegir(Y25) .... | 144 |
| Tabla 38a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió(X26) ................................ | 146 |
| Tabla 38b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente los términos del Contrato del Plan que usted eligió(Y26) ............ | 146 |
| Tabla 39a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió(X27) ... | 148 |
| Tabla 39b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable LeExplicaron claramente todos los Servicios a los que podía acceder con el Plan que usted eligió(Y27) .............................................................................. | 149 |
| Tabla 40a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (X28) ........................................................ | 151 |
| Tabla 40b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el precio que paga por el Servicio que recibe (Y28) ..................................... | 151 |
| Tabla 41a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(X29) ................................................................ | 153 |
| Tabla 41b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan(Y29) ............................... | 153 |
| Tabla 42a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (X30) ................................ | 155 |
| Tabla 42b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con el Sistema de Facturación que le brinda PORTA (Y30) ........................... | 156 |
| Tabla 43a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (X31) ............................................................... | 158 |
| Tabla 43b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la prontitud con que le llega la factura (Y31) ............................................. | 158 |
| Tabla 44a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable el contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (X32) ............................................................ | 160 |
| Tabla 44b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable el contenido de la factura es claro al leer y fácil de entender (Y32) ..................................... | 160 |
| Tabla 45a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (X33) ......................................... | 162 |
| Tabla 45b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Información adicional que recibe junto a la Factura (Y33) ...... | 163 |
| Tabla 46a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (X34) ........................................................ | 165 |
| Tabla 46a | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la forma en que PORTA realiza sus Cobros (Y34) .................................... | 165 |
| Tabla 47a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (X35) .... | 167 |
| Tabla 47b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Y35) ..................................................................... | 167 |
| Tabla 48a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable I-es –Mensajes escritos– (X36)...................... | 169 |
| Tabla 48b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable I-es –Mensajes escritos– (Y36).. | 169 |
| Tabla 49a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(X37) ... | 171 |
| Tabla 49b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(Y37) ................................................................ | 171 |
| Tabla 50a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Transferencia de llamadas(X38) .................. | 173 |
| Tabla 50b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Transferencia de llamadas(Y38) | 173 |
| Tabla 51a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Llamadas Tripartitas (X39) ............................ | 175 |
| Tabla 51b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Llamadas Tripartitas (Y39) ......... | 175 |
| Tabla 52a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de servicios (Portavoz, I-es, DDI, etc.) (X40) .............................................. | 177 |
| Tabla 52b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de servicios (Portavoz, I-es, DDI, etc.) (Y40) ............................... | 178 |
| Tabla 53a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (X41) ................................................... | 180 |
| Tabla 53b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono (Y41) ....................... | 180 |
| Tabla 54a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(X42) ..................................................................... | 182 |
| Tabla 54b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Reposición del equipo por robo cuando está Asegurado(Y42) ................................................ | 183 |
| Tabla 55a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Plan (X43) ................................... | 185 |
| Tabla 55b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Plan (Y43) ................ | 185 |
| Tabla 56a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (X44) ............................... | 187 |
| Tabla 56b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (Y44) ............ | 187 |
| Tabla 57a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (X45) .................................. | 189 |
| Tabla 57b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (Y45) ............... | 190 |
| Tabla 58a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(X46) ..... | 192 |
| Tabla 58b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA?(Y46) ........................................................................ | 192 |
| Tabla 59a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(X47) ............................................................... | 194 |
| Tabla 59b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Y47) ...................................... | 194 |
| Tabla 60a | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(X48) | 196 |
| Tabla 60b | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro?(Y48) .......................................................................... | 197 |
| Tabla 61 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Sexo (Z1) ....................................................... | 198 |
| Tabla 62 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ocupación (Z2) .............................................. | 199 |
| Tabla 63 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Edad (Z3) ...................................................... | 200 |
| Tabla 64 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Consumo Promedio (Z4) ............................... | 201 |
| Tabla 65 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Disponibilidad del Servicio de Telefonía Celular (Z5) ............................................................................. | 203 |
| Tabla 66 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura dentro de la ciudad –Urbana– (Z6) ......................................................................................... | 204 |
| Tabla 67 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cobertura fuera de la ciudad –Rural– (Z7) .... | 205 |
| Tabla 68 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Ha visitado alguna vez un Centro de Atención al Cliente?(Z8) ........................................................ | 206 |
| Tabla 69 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Ubicación de las oficinas de PORTA (Z9) ..... | 207 |
| Tabla 70 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidades de ingreso a las Oficinas (Z10) .. | 208 |
| Tabla 71 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Comodidad y Espacio del ambiente para la Espera(Z11) ........................................................................... | 209 |
| Tabla 72 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cordialidad de la (el) Recepcionista(Z12) .... | 210 |
| Tabla 73 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para Atención Personalizada (Z13) ................................................................ | 211 |
| Tabla 74 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés mostrado por Asistente SAC para Entender y Resolver su Problema(Z14) ................................. | 212 |
| Tabla 75 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de Asistentes para brindar Información (Z15) .................................................................... | 213 |
| Tabla 76 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por Asistentes SAC para brindar Soluciones –respuestas–(Z16) .................................. | 214 |
| Tabla 77 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por Asistentes SAC (Z17) ....................................................................................... | 215 |
| Tabla 78 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce usted, el Sistema \*611, para Servicio al Cliente? (Z18) ........................................................ | 216 |
| Tabla 79 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Facilidad de Acceso al Sistema \*611 (Z19)... | 217 |
| Tabla 80 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo de Espera para la Atención –operadores– (Z20) .................................................................. | 218 |
| Tabla 81 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Interés Mostrado por operadores para Entender Y Resolver su Problema (Z21) ................................ | 219 |
| Tabla 82 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Capacidad de operadores para brindar Información (Z22) .................................................................... | 220 |
| Tabla 83 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Tiempo utilizado por operadores para brindar Soluciones –respuestas– (Z23) .................................. | 221 |
| Tabla 84 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Soluciones brindadas por operadores (Z24).. | 222 |
| Tabla 85 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Le Explicaron Claramente como funciona el Plan Prepago(Z25) ................................................................. | 223 |
| Tabla 86 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con los Servicios que recibe con este Plan (Z26) ................................................................. | 224 |
| Tabla 87 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Está Satisfecho con la Facilidad para adquirir Tarjetas Prepago(Z27) .............................................. | 225 |
| Tabla 88 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Considera justo el Precio que paga por el Servicio que recibe (Z28) ........................................................ | 226 |
| Tabla 89 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Conoce usted, el Sistema \*282, para Consulta de Saldos?(Z29) ..................................................... | 227 |
| Tabla 90 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cómo le gustaría que el Sistema \*282 le anuncien sus Saldos? (Z30) ................................................... | 228 |
| Tabla 91 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable PORTAVOZ –Buzón de mensajes– (Z31) .... | 229 |
| Tabla 92 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable I-es –Mensajes escritos– (Z32) ..................... | 230 |
| Tabla 93 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable DDI –Discado directo internacional–(Z33).... | 231 |
| Tabla 94 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Activación/ Desactivación de Servicios –Portavoz, I-es, DDI, etc.–(Z34) .............................................. | 232 |
| Tabla 95 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Suspensión de Servicio de Telefonía Celular por Robo de Teléfono(Z35) .................................................... | 234 |
| Tabla 96 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Cambio de Equipo (Z36) ............................... | 235 |
| Tabla 97 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable Servicio Técnico (Z37) .................................. | 236 |
| Tabla 98 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable En términos generales, ¿Cuál es su Nivel de Satisfacción con el Servicio que le brinda PORTA? (Z38) ..... | 237 |
| Tabla 99 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Estaría usted dispuesto a Cambiarse a la Competencia?(Z39) ............................................................... | 238 |
| Tabla 100 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabulación de frecuencias para la variable ¿Cuál sería la Causa por la que estaría pensando Cambiarse a la Competencia en un Futuro? (Z40) | 239 |
| Tabla 102 | PORTA 2003: Tabla de Contingencia: (X48): Causas por las que estaría pensando cambiarse a la Competencia en un futuro vs. (X49): Plan .............................................................. | 245 |
| Tabla 103 | PORTA 2003: Tabla de Contingencia: (X46): Nivel de Satisfacción de los Clientes con el Servicio que les brinda PORTA vs. Plan ...................................................................... | 246 |
| Tabla 104 | PORTA 2003: Tabla de Contingencia: (X46): Nivel de Satisfacción de los Clientes con el Servicio que les brinda PORTA vs. (X48): Causas por las que estaría pensando cambiarse a la Competencia en un futuro .............................. | 247 |
| Tabla 105 | PORTA 2003: Tabla de Contingencia: (X6): Cobertura dentro de la ciudad (urbana) vs. (X2): Ocupación ............................. | 250 |
| Tabla 106 | PORTA 2003: Tabla de Contingencia: (X46): Nivel de Satisfacción de los Clientes con el Servicio que les brinda PORTA vs. (X4): Consumo Promedio .................................... | 252 |
| Tabla 107 | PORTA 2003: resumen de algunas Tablas de Contingencia.. | 253 |
| Tabla 107 | CONTINUACIÓN .................................................................... | 254 |
| Tabla 107 | CONTINUACIÓN .................................................................... | 255 |
| Tabla 108 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Tabla de valores propios utilizando la matriz de covarianzas ....................................... | 260 |
| Tabla 109 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Estimación de las varianza para cada variable utilizando la matriz de varianza y covarianza | 261 |
| Tabla 110 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianza .......................................................... | 263 |
| Tabla 111 | Clientes Tarifario, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianzas con una rotación VARIMAX .............. | 265 |
| Tabla 112 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Tabla de valores propios utilizando la matriz de covarianzas ........................... | 273 |
| Tabla 113 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Estimación de las varianza para cada variable utilizando la matriz de varianzas y covarianzas .................................................................................... | 274 |
| Tabla 114 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianzas ........................................................ | 276 |
| Tabla 115 | Clientes Autocontrol, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianzas con una rotación VARIMAX ........... | 278 |
| Tabla 116 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Tabla de valores propios utilizando la matriz de covarianzas ....................................... | 286 |
| Tabla 117 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Estimación de las varianza para cada variable utilizando la matriz de varianzas y covarianzas .................................................................................... | 287 |
| Tabla 118 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianzas ........................................................ | 289 |
| Tabla 119 | Clientes Prepago, PORTA 2003: Matriz de carga entre la componente principal y las variables, utilizando la matriz de varianzas y covarianzas con una rotación VARIMAX ..... | 291 |