
Resultados de Encuesta

Calidad de Servicios de Telefonía

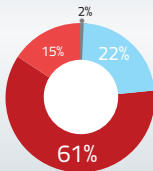
2014





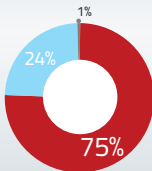
Descripción de la muestra

Rango de edad



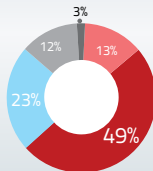
- 15-24 años: 282
- 25-44 años: 1105
- 45-65 años: 403
- + 65 años: 36

Género



- Masculino: 437
- Femenino: 1372
- Sexo Diverso: 17

Nivel educativo formal

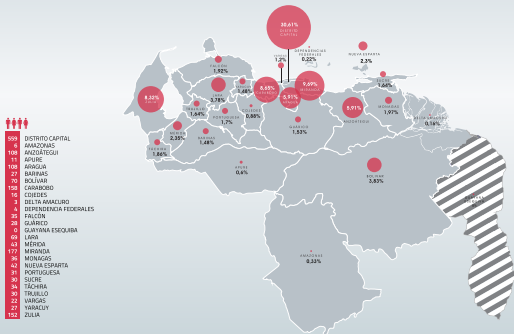


- Primaria: 56
- Secundaria: 227
- Técnica (TSU): 407
- Universitaria: 895
- Estudios 4to Nivel: 241

Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



Distribución de la muestra por estados

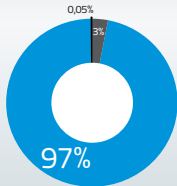


Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



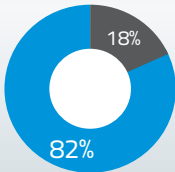
Hábitos de consumo telefónico:

Uso frecuente del servicio de telefonía para comunicarse



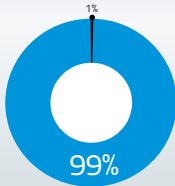
- Con frecuencia: 1775
- Poca frecuencia: 50
- No lo uso nunca: 1

¿Tiene teléfono fijo en su residencia?



- Sí: 1502
- No: 324

¿Posee usted al menos una línea móvil a su nombre?

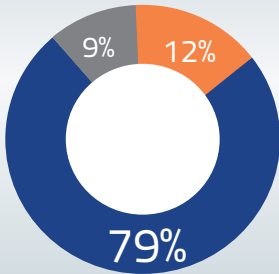


- Sí: 1800
- No: 26

Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



¿Para comunicarse en su vida y trabajo utiliza más el teléfono fijo o el teléfono móvil?

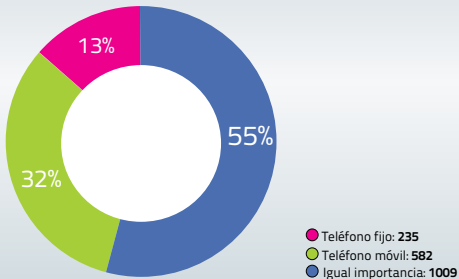


- Uso más el teléfono móvil: **1432**
- Uso ambos aprox. igual: **226**
- Uso más el teléfono fijo: **168**

Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



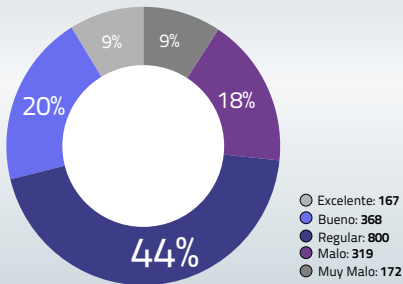
Pensando en las comunicaciones y su importancia en la vida del país, considera que es más importante:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



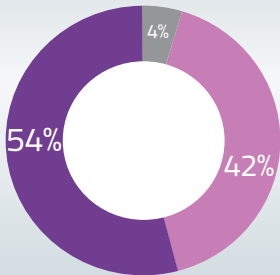
Por su experiencia, usted diría que el servicio de telefonía que se presta en Venezuela por las distintas operadoras es:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



En su experiencia con el servicio de telefonía que se presta en Venezuela, usted para comunicarse:

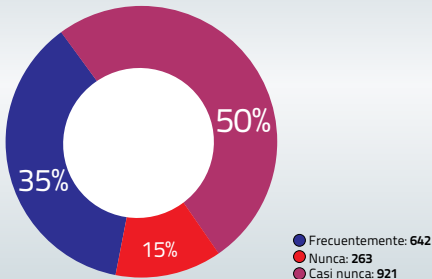


- Tiene problemas frecuentes: **989**
- Tiene problemas esporádicos: **759**
- Nunca tiene problemas: **78**

Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



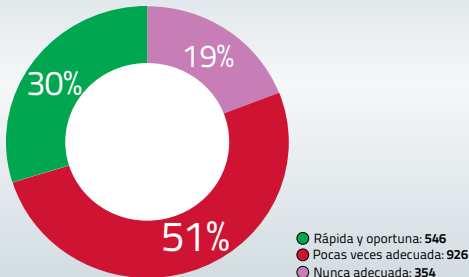
¿Ha colocado alguna vez reclamos por fallas en el servicio de telefonía ante su empresa operadora?



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



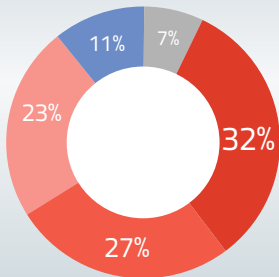
Cuando usted registra reclamos ante su operadora de telefonía, la respuesta es:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



¿En general cuán satisfecho diría usted que se siente con el servicio de telefonía que le presta la operadora que tiene contratada?

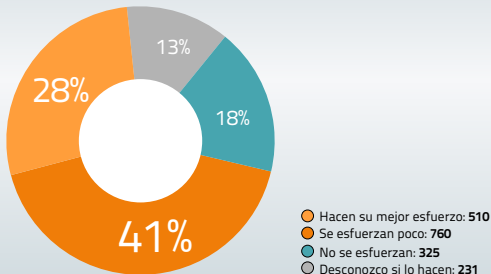


- Muy satisfecho: 198
- Satisfecho: 416
- Ni satisfecho, ni insatisfecho: 490
- Poco: 594
- Nada: 128

Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



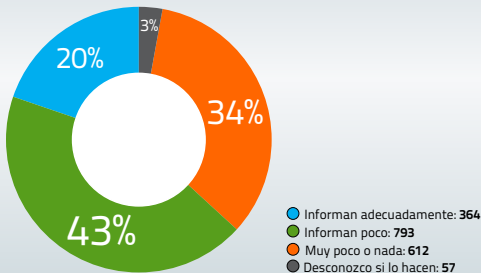
¿Cree usted que las empresas de telefonía en Venezuela hacen lo suficiente para atender los reclamos, compensar a sus clientes por las fallas y mejorar el servicio?



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



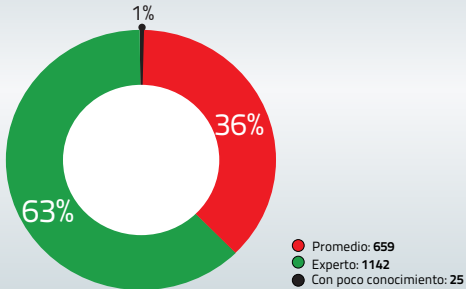
¿Piensa usted que las empresas de telefonía en Venezuela informan suficiente y adecuadamente al usuario y usuaria sobre cómo proceder para colocar reclamos?



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



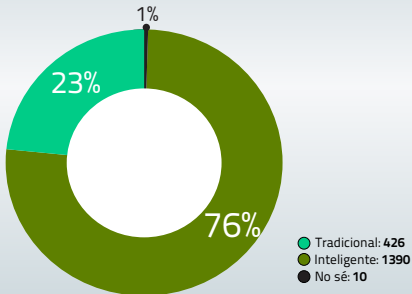
Se considera usted un usuario de telefonía:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



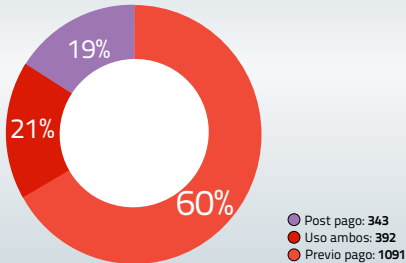
Posee usted un teléfono móvil:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.



A la hora de pagar el servicio de telefonía,
usted utiliza como modalidad:



Muestra total: 1826 personas. / Estadísticas recopiladas del 29/10/14 al 04/02/15.