

TÉRMINOS DE REFERENCIA

ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL) 2024

PAC 2024	10
POI	Elaborar medidas regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

1.0 DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC)

2.0 OBJETO DEL SERVICIO

Contratación de una empresa encuestadora que lleve a cabo la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2024.

3.0 FINALIDAD PÚBLICA

La realización de la encuesta permitirá al OSIPTEL continuar estableciendo una apropiada caracterización estadística de los patrones de consumo de los servicios de telecomunicaciones de los hogares y/o miembros del hogar (demanda residencial). Ello permitirá, entre otras cosas, concentrar mejor los esfuerzos de regulación y supervisión del OSIPTEL, dado que se contará con información actualizada y acorde a la realidad del consumidor peruano; información que no se puede obtener mediante otras fuentes. Por ello, contar con estos nuevos insumos le permitirá realizar de mejor manera su labor, beneficiando directamente a la sociedad.

4.0 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A REALIZAR

El presente servicio comprende las siguientes actividades:

4.1. Revisión del cuestionario y unidad informante

Comprende las siguientes etapas:

1. Determinar y organizar el contenido del cuestionario y de los módulos según temas.
2. Determinar la consistencia entre las preguntas y articulación de los módulos. Asimismo, de ser el caso, el adjudicatario podría, con base a experiencias en encuestas similares y/o sus propios conocimientos técnicos, sugerir la inclusión de nuevas preguntas y/o información relevante que puede ser útil para el OSIPTEL o en general modificaciones al cuestionario, de acuerdo a la finalidad pública señalada en el punto 3. El OSIPTEL evaluará y, de ser el caso, autorizará las modificaciones propuestas.
3. Diseño de la entrevista, evaluación de la claridad de las preguntas, extensión del cuestionario, diseño, claridad y ubicación de las alternativas de elección y/o tarjetas, evaluación del flujo lógico de los módulos, determinación del color de las impresiones (contraste del fondo con las respuestas).

El cuestionario referencial se adjunta en el Anexo A. Cabe señalar que, en la medida de las necesidades del OSIPTEL, la entidad puede disponer que el cuestionario de la ERESTEL se modifique, reestructure o reorganizarse, además de extenderse en preguntas adicionales antes del inicio de trabajo de campo final.

Respecto a la unidad informante para la ERESTEL, esta debe ser principalmente el jefe de hogar en los módulos que contienen preguntas relacionadas con la vivienda y los bienes y servicios que ésta posee o



utiliza. Empero, en los casos donde el jefe de hogar declare desconocer o no recordar cierta información, o en aquellos casos en que el jefe de hogar no se encuentre presente, el adjudicatario podrá hacer uso de un informante *proxy* definido como la persona de mayor edad que mejor conocimiento tenga de las cuestiones materia de análisis. Por el contrario, las preguntas relacionadas con cada uno de los miembros del hogar deberán ser respondidas por cada uno de estos, evitando en lo posible la respuesta por parte de informantes *proxy*.

4.2. Diseño muestral y representatividad de la muestra

Con el objetivo de guardar consistencia con la edición previa de la encuesta, el tipo de muestreo que se propone es probabilístico, multietápico, estratificado, por conglomerados estratificados implícitamente por nivel socioeconómico y de selección sistemática. Además, la representatividad de la encuesta debe ser tanto para nivel nacional como para distintos ámbitos, específicamente para regiones (departamentos), Lima Metropolitana (incluyendo Callao), y zonas urbanas y rurales. En particular, el postor tendrá que garantizar la representatividad de la muestra a nivel regional para las tasas de acceso a servicios de telecomunicaciones y para los objetivos por los que fue creada esta encuesta.

El tamaño de muestra (sin sustitución muestral) requerido para la realización de la ERESTEL 2024 se encuentra especificado en el Anexo B, adjunto al presente, en donde además se hace una propuesta de desagregación por regiones y por ámbito geográfico (ámbito urbano y ámbito rural). Dicho tamaño replica los niveles de muestra utilizados en la ERESTEL 2021.

Naturalmente, es responsabilidad del contratista modificar o proponer criterios distintos a los planteados por el OSIPTEL para diseñar la muestra de la ERESTEL en línea con mejorar la finalidad pública del presente servicio. No obstante, el OSIPTEL evaluará la pertinencia de adoptar los criterios propuestos y, der del caso, aprobará la propuesta del contratista.

Por otra parte, también es conveniente señalar que el OSIPTEL espera que el adjudicatario del proceso busque minimizar la tasa de no respuesta a través de mecanismos tales como revisitas, un pago a los encuestadores acorde con el precio de mercado, uso de incentivos extraordinarios para los encuestadores y encuestados (por ejemplo, bonos y/o presentes o regalos), entre otros. En este sentido, la muestra total (sin sustitución muestral) a entrevistar no debe ser inferior a la señalada en el Anexo B (muestra efectiva), cumpliendo además con los mínimos requeridos en la desagregación realizada en el mismo anexo a nivel regional y por ámbito geográfico (urbano o rural).

4.3. Capacitación de encuestadoras y supervisores

Las capacitaciones a los encuestadores y supervisores se deberán realizar tanto en Lima como a nivel regional y deberán replicar, en la medida de lo posible, el estándar de otras encuestas de hogares (como la ENAHO), en el sentido que deberá combinar sesiones teóricas y prácticas en ambientes idóneos para el desarrollo de estas actividades (por ejemplo, ambientes amplios con mesas de trabajo), así como hacer todas las actividades pertinentes que permitan lograr una calidad óptima del recojo de la información. En este sentido, se espera que el adjudicatario realice grupos de discusión (problemas y dudas que se puedan originar entre el personal), distribuya manuales y guías para los encuestadores y supervisores, imparta el plan de capacitación con el uso de pizarras, computadoras y retroproyectores, realice prácticas en campo y someta la selección de los encuestadores para el trabajo de campo final con base a una evaluación escrita sobre los tópicos de la capacitación y al desempeño observado en las prácticas de campo.

Por otro lado, dada la complejidad de diversas preguntas y/o alternativas de respuesta del cuestionario de la ERESTEL al contener conceptos técnicos relacionados con el sector de telecomunicaciones o requerir un tratamiento muy especial para el recojo de la información, el OSIPTEL podrá designar un grupo de funcionarios para participar en los procesos de capacitación con el fin de asegurar la calidad del producto.

4.4. Implementación de una prueba piloto



El adjudicatario debe realizar una prueba piloto (pretest) que servirá para considerar la claridad de las instrucciones, la cobertura de situaciones posibles, la facilidad de manejo tanto del proceso de entrevistas como del procedimiento de los datos a fin de corregir los errores de diseño de la encuesta. El tamaño de la muestra para la prueba piloto será de 60 hogares. Además, dadas las distintas características de los hogares peruanos, la prueba piloto deberá realizarse tanto en el ámbito urbano como en el rural, en modalidad presencial o directa.

La prueba piloto comprenderá las actividades de capacitación, operación de campo, evaluación de resultados, y las propuestas y/o recomendaciones que se deben tener en cuenta en el trabajo de campo final. De este modo, el cuestionario, las tarjetas y manuales podrán ser corregidos de acuerdo a las sugerencias recogidas en la prueba piloto. En particular, se espera que algunas de las preguntas abiertas sean “cerradas”, se reordene la estructura del cuestionario, se reformulen o se incluyan el planteamiento de preguntas, se cambie el diseño de las tarjetas, se modifiquen las alternativas de respuesta, y/o se modifiquen los manuales de los encuestadores y supervisores.

4.5. Trabajo de campo

El trabajo de campo implica la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada previamente. En esta etapa, el postor tiene la facultad de definir el plan de trabajo de campo, asegurándose que la recolección de información se realice y tenga como referencia el año 2024, y minimizando la tasa de no respuesta para la muestra. Para ello, el postor deberá realizar una programación eficiente de las actividades de su plan de trabajo, utilizar revisitas o retornos al campo para lograr la información de entrevistas de forma directa (presencial), completar módulos o corregir errores por inconsistencia en las respuestas. Asimismo, es sustancial señalar que el OSIPTEL espera que el adjudicatario del presente proceso despliegue los esfuerzos y/o mecanismos necesarios para mejorar sustancialmente la tasa de jefes de hogar informantes de la encuesta respecto a ediciones anteriores de la ERESTEL, toda vez que el jefe de hogar es la unidad preferente para responder gran parte de las preguntas contenidas en el cuestionario.

4.6. Procedimientos de supervisión y control

Se implementan para garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos como parte del trabajo de campo realizando las tareas que sean pertinentes para lograr este objetivo. Por lo menos, se espera que se realice un control en campo y otro en gabinete, así como la realización de reentrevistas, en los casos en que fuere necesario.

4.7. Procesamiento de datos

Esta etapa comprende la entrada de los datos y la revisión de su consistencia, así como la exportación de la base de datos a formato SPSS y STATA. Adicionalmente, deberá incluir el cálculo de los factores de expansión para cada elemento de la muestra considerando las fórmulas del muestreo y el ajuste por la no respuesta. Finalmente, se deberán generar los tabulados expandidos según el plan de tabulados y utilizando los factores de expansión calculados en el software estadístico STATA.

4.8. Medidas a considerar por problemas en las zonas a encuestar durante la realización de la ERESTEL 2024

Ante una emergencia sanitaria todas las actividades listadas anteriormente se deben desarrollar bajo estrictos protocolos de bioseguridad a fin de salvaguardar la seguridad de las personas involucradas en el desarrollo del presente servicio tales como los encuestadores o los entrevistados (informantes). En esta línea, el contratista debe velar porque se cumplan los protocolos de protección establecidos o recomendados por las autoridades correspondientes. Asimismo, puede implementar medidas adicionales como el uso de tecnologías de información para capacitaciones (reuniones de capacitación virtuales por ejemplo), uso de tablets o laptops, entre otros. Además, la entrevista presencial de un hogar puede ser



complementada, revisada, validada o supervisada mediante una entrevista telefónica a fin de reducir el tiempo de exposición entre personas¹.

Asimismo, si el OSIPTEL considera que una eventual emergencia sanitaria, un conflicto social (e.g. protestas, toma de carreteras) o cualquier otro evento que incide en las zonas a encuestar durante la realización de la ERETEL 2024 tal que se impide la toma efectiva de información para la presente encuesta; se debe tener presente que, los productos y pagos a entregar por la presente contratación quedarán suspendidos hasta que el OSIPTEL estime que las condiciones permiten nuevamente el retorno de las obligaciones establecidas en el presente requerimiento de servicio. Ello sin perjuicio de que el OSIPTEL establezca otra solución alternativa a la contingencia señalada.

5.0 PRODUCTO A OBTENER (Indicar entregable o Informes, de ser el caso)

Se solicitará la presentación de cuatro informes. Cada uno de los informes debe contener lo siguiente:

5.1 Primer Informe

El objetivo de este informe será presentar el Plan de Trabajo en su totalidad, una vez que se hayan recogido las sugerencias de la contraparte técnica del OSIPTEL; presentar la muestra final a encuestar y sus remplazos (por esta primera vez, y si se estima conveniente según las propuestas); presentar sugerencias al cuestionario (en caso de existir) y detalles específicos de lo que será el proceso de capacitación.

Los productos que se deberán anexar a este informe son:

- Base de datos de las muestras originales (corte transversal) a encuestar, detallando la cantidad de hogares por región y por ámbito urbano y rural.
- Lista en formato excel de las ubicaciones geográficas (regiones, provincia, distrito, tipo de área, centro poblado y su código, zona, manzana, ubigeo) que se cubrirán en la toma de información de la muestra de corte transversal (distribución de la muestra a lo largo del territorio).
- Borrador del documento metodológico sobre construcción, diseño e información relevante desde el punto de vista técnico del diseño muestral (población objetivo, marco de la muestra, tipo de muestreo, tamaño de muestra, nivel de inferencia, etc), y la unidad de análisis de la encuesta.
- Documento preliminar sobre sugerencias, observaciones y comentarios al cuestionario propuesto por el OSIPTEL.
- Borrador del documento donde se especifique la estructura de costos para el desarrollo de la encuesta.
- El plan de trabajo asociado a la prueba piloto o *pretest* (fechas programadas del trabajo en campo, ámbito de aplicación, planeamiento del trabajo en terreno, plan de capacitación, materiales a utilizar, información sobre el pago a los jefes regionales, jefes de grupo y encuestadores, uso de incentivos extraordinarios, etc).
- Lista de los jefes de equipo a nivel regional, encargados del trabajo de campo final, señalando los años de experiencia en este tema.

5.2. Segundo Informe

Este informe deberá contener los resultados obtenidos de la prueba piloto, así como los correspondientes a los *focus group* o grupos de discusión realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario. Dicho reporte, deberá presentar información sobre la duración de las entrevistas, percepción de los entrevistados, la identificación de los principales problemas o dificultades que son posibles prever en la toma de información de la encuesta y las acciones que se implementarán para darles solución en la etapa de terreno final. Asimismo, el informe debe tener una descripción detallada de todo el personal necesario para el levantamiento de la información final (adjuntar lista en formato excel) e incluir un plan detallado del trabajo en la etapa de terreno final.

¹ Naturalmente, todas las medidas señaladas o que se implementen se deben hacer en consistencia con las medidas dispuestas por el Estado Peruano, para los casos que corresponda.



5.3. Tercer Informe

Este informe consistirá en la presentación de la información correspondiente a cada una de las actividades realizadas in situ, es decir, durante el levantamiento total de la información de los hogares y personas en el trabajo de campo final, así como las medidas adoptadas para asegurar la representatividad de la encuesta durante el desarrollo del trabajo en terreno.

Para mayor detalle, los contenidos específicos de este informe deberán contener, como mínimo:

- Fechas de inicio y término del levantamiento.
- Fechas de inicio y término del control del levantamiento.
- Aspectos de la organización del levantamiento de la información (distribución del equipo de trabajo, detalles de la capacitación final del equipo de trabajo, procedimientos en terreno, información sobre el pago a los jefes regionales, jefes de grupo, supervisores y encuestadores, uso de incentivos extraordinarios, etc.).
- Duración de las entrevistas y percepción de los encuestados sobre las preguntas del cuestionario
- Cuadros estadísticos mostrando el total final de encuestas programadas, ejecutadas y rechazadas por ámbito geográfico y tipo de muestra.
- Cuadros estadísticos mostrando el total final de jefes de hogar informantes en informantes proxy por ámbito geográfico y tipo de muestra.
- Informe del proceso de supervisión.

5.4. Informe Final

Este informe consistirá en la presentación del levantamiento del informe final del trabajo de campo, que sintetiza el trabajo de terreno realizado y la entrega de las bases de datos (corte transversal), totalmente validada y consistenciada, tanto a nivel estadístico como económico, con sus respectivas correcciones, haciendo especial énfasis en los detalles técnicos que garantizan que esta muestra sea representativa.

Para mayor detalle, los contenidos específicos de este informe deberán contener, como mínimo:

- Documento metodológico final sobre construcción, diseño e información relevante desde el punto de vista técnico sobre el diseño muestral (población objetivo, marco de la muestra, tipo de muestreo, tamaño de muestra, nivel de inferencia), la unidad de análisis de la encuesta, la tasa de no respuesta obtenida a nivel nacional y según región que el contratista enfrente para cumplir de forma efectiva con entregar al OSIPTEL la muestra requerida en el Anexo B, el cuestionario, etc.
- Documento donde se especifique los procedimientos de ajuste estadístico (construcción de pesos, imputación, errores de medición, errores muestrales, etc).
- Documento donde se especifique la organización de la base de datos.
- Documento donde se especifique los criterios y procedimientos utilizados para la validación de la información obtenida, tanto a nivel estadístico como económico (detalles del proceso de digitación y re-digitación, controles de calidad para la verificación de la información, etc). Este documento también debe incorporar la malla de validación de datos, los criterios para elegir al miembro del hogar informante en los casos en que fue imposible ubicar al jefe de hogar, así como cualquier otro criterio o procedimiento que aporte a que la muestra se mantenga representativa.
- Documento donde se especifique la estructura final de costos incurridos durante la realización de la encuesta.
- Archivo en formato STATA que permita replicar el proceso de validación.
- Archivos que contengan los programas con los códigos de generación de los pesos en formato STATA (formato .do).
- Base de datos de corte transversal que contenga²:
 - Máximo de los hogares y personas de la muestra original.
 - El máximo de los nuevos hogares y personas adicionadas a esta muestra.

² Los códigos de identificación de hogares y personas deben estar ingresados en la base de datos en formato de texto o *string*.



- Toda la información del cuestionario para los hogares y personas encuestadas, incluyendo la portada.
- Imputaciones realizadas a la base de datos, donde sea posible utilizar opcionalmente estas imputaciones, por lo que deben ser claramente identificables.
- Variables que reflejan el carácter complejo del diseño muestral: pesos (factores de expansión de hogares e individuos), estratos y conglomerados³.
- Variables que identifiquen la zona geográfica de los entrevistados tales como centro poblado, distrito, provincia, región (diferenciando Lima Metropolitana), ámbito urbano y rural) y una variable de dominio geográfico con las categorías de costa norte, costa centro, costa sur, sierra norte, sierra centro, sierra sur, selva y Lima Metropolitana. Cabe señalar que Lima Metropolitana incluye al Callao.
- Variable que identifique al miembro del hogar informante de la encuesta en los módulos temáticos que corresponda.
- Variables que identifiquen a los hogares según nivel socioeconómico y nivel de pobreza.
- Variables que identifiquen a los miembros del hogar según situación laboral.
- Variables que incorporen el cálculo de ingresos y gastos anuales y mensuales del hogar.
- Base de datos de encuestas no logradas a nivel de hogares y personas, incorporando el máximo de información generada en el proceso de levantamiento con respecto a esos casos: razón de no logro, estrategias de recuperación, identificación del encuestador, entre otras.
- Informe analítico a través de una presentación en Power Point sobre los principales resultados de la encuesta y las principales conclusiones que se puedan obtener. Asimismo, a través de un archivo excel se incluirán todas las tabulaciones (tablas o cuadros) y gráficos de indicadores básicos de cada módulo⁴.
- Documento donde el adjudicatario proponga recomendaciones que a su juicio el OSIPTEL debe considerar en futuras realizaciones de la ERETEL.

Respecto de la base de datos:

- La creación, nombres, etiquetas o nomenclatura de las variables contenida en las bases de datos debe ser consistente con las ediciones anteriores de la ERETEL.
- Las bases de datos deberán entregarse en medios magnéticos en formatos STATA y SPSS.
- Archivo descriptivo de las bases de datos, esquema de registro de las variables, codificación utilizada. Se sugiere tomar como referencia los documentos descriptivos de la ENAHO (ficha técnica y diccionario de variables).

Respecto del informe de trabajo de campo, éste deberá contener:

- Resumen ejecutivo.
- Descripción de la estructura organizacional y resultados de la ejecución de la encuesta, procedimiento de selección y capacitación de jefes regionales, jefes de grupo y encuestadores, entre otros.
- Consolidación, de manera resumida, de la información ya incluida en los informes anteriores de modo que el informe final sea autocontenido.

³ Es importante señalar que en caso el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realice alguna actualización del factor de expansión (pesos) de su principal encuesta (ENAHO) para ajustar la cantidad de población y de hogares en función a nuevos resultados censales (i.e, Censo Poblacional) o metodologías. El adjudicatario de este proceso debe realizar estos ajustes respectivos a los factores de expansión de cada edición de la ERETEL.

⁴ El postor ganador debe coordinar con la DPRC los detalles de la forma y contenido de esta información.



6.0 CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
<p>Para el desarrollo de la prestación se requiere, como mínimo, del siguiente personal clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Jefe de Proyecto - 01 Especialista en Muestreo - 01 Supervisor de Trabajo de Campo 	
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
<p><u>Requisitos del Jefe de Proyecto:</u></p> <p>Grado académico de Bachiller en Economía, Estadística, Matemáticas, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística, Administración, Gestión o Educación con mención en Matemáticas y/o Estadística.</p> <p>Con grado de Maestría en Economía, Estadística, Estadística Aplicada, Matemática, Marketing, Administración o Gestión (por ejemplo, Pública, Estratégica, Empresarial Alta Dirección).</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO académico requerido se verificará por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</p> <p>En caso el GRADO académico requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p><u>Requisitos del Especialista en Muestreo:</u></p> <p>Grado académico de Bachiller en Estadística, Economía, Administración, Matemáticas, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística o Educación con mención en Matemáticas y/o Estadística.</p> <p>Con grado de Maestría en Estadística, Estadística Aplicada, Economía, Marketing o Matemáticas.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO académico requerido se verificará por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</p> <p>En caso el GRADO académico requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p><u>Requisitos del Supervisor de Campo:</u></p> <p>Grado académico de Bachiller en Economía, Administración, Estadística, Ingeniería, Educación, Psicología, Sociología o Antropología.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO académico requerido se verificará por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de</p>	



	<p>Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</p> <p>En caso el GRADO académico requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos del Jefe de Proyecto:</u></p> <p>El personal propuesto debe contar con una experiencia mínima de tres (3) años en el cargo de Jefe de Proyecto o Encargado de Proyecto o Gerente de Proyecto o Supervisor de Proyecto o Coordinador de Proyecto, en estudios de análisis económico o cuantitativo de encuestas de hogares con características similares al objeto de la presente convocatoria. Esto significa que el Jefe del proyecto debe haber conducido las actividades de planeamiento, organización de encuestas, de diseño, recolección y sistematización y análisis de datos.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>Requisitos del Especialista en Muestreo:</u></p> <p>El personal propuesto debe contar con una experiencia mínima de tres (3) años en la elaboración de marcos y diseños muestrales complejos, la selección de muestras representativas a nivel nacional, así como la elaboración y realización de labores de consistencia estadística de bases de datos en encuestas de hogares de características similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>Requisitos del Supervisor de Campo:</u></p> <p>El personal propuesto debe contar con una experiencia mínima de tres (3) años como supervisor de campo en encuestas de hogares de características similares al objeto de la presente convocatoria.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
B.1	FACTURACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 2 000 000 (dos millones y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte</p>



<p>de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: encuestas residenciales a hogares y/o sus miembros para medir las características sociodemográficas, las condiciones económicas, los niveles de vida, y/o el acceso y/o uso de servicios tal que su diseño muestral, la representatividad estadística, el tipo de entrevista y el diseño y amplitud del cuestionario empleado sean consistentes con el objeto del servicio y su finalidad pública.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>
<p>Importante</p> <p><i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, previamente ponderada, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".</i></p>

7.0 PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO (duración total del servicio y plazo de entrega de cada Entregable, de ser el caso)

El plazo de ejecución máximo para el siguiente trabajo es de ciento cincuenta (150) días calendario. Los informes correspondientes al desarrollo de la ERESTEL se presentarán según el cronograma y los plazos establecidos a continuación:

- Informe 1: como máximo, a los 10 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- Informe 2: como máximo, a los 30 días calendario contados a partir del día siguiente de la aprobación del Primer Informe.
- Informe 3: como máximo, a los 70 días calendario contados a partir del día siguiente de aprobado el Segundo Informe.
- Informe Final: como máximo, a los 40 días calendario contados a partir del día siguiente de aprobado el Tercer Informe.

No obstante, el adjudicatario ganador se compromete a garantizar la calidad de su trabajo en un plazo mínimo de 12 meses luego de terminado el período de ejecución. En aquel período, el OSIPTEL podrá realizar observaciones adicionales a los informes y a las bases de datos.

La presentación de los informes citados, así como los archivos que los componen, se podrá realizar de forma virtual en mesa de partes del OSIPTEL⁵. En caso que los archivos sean muy pesados, se puede incluir un link con los datos de descarga de la información.

MODALIDAD DE EJECUCIÓN - No aplica.

8.0 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

⁵ Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o, en Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas.



El sistema de contratación será a suma alzada.

9.0 FORMA DE PAGO

La forma de pago del servicio se hará en cuatro partes, de la forma que se presenta a continuación:

- Primer pago: 20% del monto, luego de la aprobación del Primer Informe.
- Segundo pago: 30% del monto, luego de la aprobación del Segundo Informe.
- Tercer pago: 20% del monto, luego de la aprobación del Tercer Informe.
- Cuarto pago: 30% del monto, luego de la aprobación del Informe Final.

10.0 CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Luego de la presentación de los informes señalados en el punto 5 y en atención a la complejidad, así como, la sofisticación de los temas involucrados en esta contratación, la DPRC tendrá un plazo quince (15) días calendario para emitir los informes de conformidad u observaciones a los productos entregados⁶.

⁶ En el contexto de los actuales términos de referencia, es esencial considerar lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Este artículo establece la siguiente cláusula de cumplimiento:

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.



Anexo A: Cuestionario de la Encuesta

ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL) 2024



ENCUESTADOR (PRESENTACIÓN): Buenos días/ tardes/ noches mi nombre es soy encuestador de en este momento estamos realizando un estudio para el OSIPTEL (el regulador de las telecomunicaciones). Por este motivo, estamos recogiendo información sobre la demanda y uso de los servicios de telecomunicaciones en los hogares del país, y su hogar ha sido elegido al azar para realizar una entrevista, por lo que le pido por favor me brinde su tiempo ya que su participación es muy importante para el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú. Su información permanecerá en absoluta reserva y sólo será utilizada en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual, además de que esta protegida por ley. ¡Muchas gracias!.

Nº de
Cuestionario

A. Ubicación Geográfica				Código	B. Ubicación Muestral				Área				
Departamento					Conglomerado Nº				1 Urbana				
Provincia					Zona Nº / AER Nº				2 Rural				
Distrito					Manzana Nº								
Centro Poblado	Nombre				Vivienda Nº								
	Categoría				Hogar Nº								
C. Dirección de la Vivienda													
Nombre de la Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, etc.				Puerta Nº	Int.	Piso	Etapas/Sect./Grup.	Mz.	Lote	Km.	Nombres y Apellidos del Informante	Cód.	Teléfono/Celular
Referencia											[De la Sección 1]		
D. Personal de la Encuesta													
Nombre del Encuestador (a)				Fecha 1era. Visita	Fecha 2da. Visita	Fecha 3ra. Visita							
Código del Digitador (a)				Máquina	Fecha	Fecha			Tipo de Supervisión	1ra	2da		
Código del Supervisor (a)				Fecha de Supervisión					Re entrevista	1	1		
									Observación	2	2		
									Revisión	3	3		
Observaciones:													

[illegible]

01





SECCIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DEL HOGAR																											
(Preguntas del 3 al 6, hacerla de manera vertical)														(Preguntas del 7 al 10, trabajarlas persona por persona - Horizontal)													
(Preguntas del 7 al 9, para personas de 6 años y más de edad)														(Pregunta 10 al 13b, para personas de 12 años y más de edad)													
3	4	5	6	6a	7	8	9	10	11	12	12a	12b	13	13a	13b												
¿Cuál es la relación de parentesco con el jefe del hogar?	Sexo	¿Qué edad tiene en años?	¿El idioma o lengua materna con el que aprendió a hablar fue:	Por sus costumbres y antepasados, ¿usted se siente o considera:	¿Sabe leer y escribir?	¿Este año está matriculado en un colegio, escuela, instituto superior o universidad?	¿Cuál es el máximo nivel educativo alcanzado y último año de estudio aprobado?	¿Cuál es su estado civil?	A continuación le haré algunas preguntas para saber si usted presenta alguna dificultad o limitación permanente que le impida desarrollarse normalmente en sus actividades diarias, ¿Tiene alguna dificultad o limitante permanente para:	¿En este año realizó alguna atención en un centro o instituto de salud?	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". En su opinión, ¿La atención de salud que realizó podría haberse hecho desde casa utilizando para ello algún servicio de telecomunicaciones? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". En su opinión, ¿Estaría dispuesto a que sus atenciones de salud se realicen desde casa utilizando para ello algún servicio de telecomunicaciones? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")	¿En este año realizó estudios o capacitaciones educativas?	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". En su opinión, ¿El estudio o capacitación que realizó podría haberse hecho desde casa utilizando para ello algún servicio de telecomunicaciones? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". En su opinión, ¿Estaría dispuesto a que sus estudios o capacitación se realicen desde casa utilizando para ello algún servicio de telecomunicaciones? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")												
1 Jefe/Jefa	1 Hombre	1 Si tiene	(marque solo una alternativa)	(marque solo una alternativa)	1 Si	2 No	1 Sin estudios	1 Conviviente	1 Ver, aún usando anteojos?	1 Si	1 Si	1 Si	1 Si	1 Si	1 Si												
2 Esposa(o)	2 Mujer	(si tiene menos de 1 año anotar cero (0))	1 Castellano	1 Quechua	2 No	2 Inicial	2 Inicial	2 Casado(a)	2 Oír, aún usando audífonos?	2 No (→ 12b)	2 No	2 No	2 No	2 No	2 No												
3 Hijo(a)			2 Aymara	2 Perteneciente o parte de otro pueblo indígena u originario, ¿cuál?		3 Primaria Incompleta	3 Primaria Incompleta	3 Viudo(a)	3 Hablar o comunicarse, aún usando señas u otro?																		
4 Yerno/Nuera			3 Aymara	3 Indígena u originario de la Amazonia, ¿cuál?		4 Primaria Completa	4 Primaria Completa	4 Divorciado	4 Moverse o caminar o para usar brazos y/o piernas?																		
5 Nieto			4 Asháninka	4 Indígena u originario de la Amazonia, ¿cuál?		5 Secundaria Incompleta	5 Secundaria Incompleta	5 Separado(a)	5 Entender o aprender (concentrarse y recordar)?																		
6 Padres/Suegros			5 Idioma extranjero	5 Negro, moreno, zambo, mulato, afrodescendiente o parte del pueblo afropuertorriqueño		6 Secundaria Completa	6 Secundaria Completa	6 Soltero(a)	6 Relacionarse con los demás por sus pensamientos, sentimientos, emociones o conductas?																		
7 Otros parientes			6 Lengua de señas	6 Blanco		7 Superior No Universitaria Incompleta	7 Superior No Universitaria Incompleta	7 Otro, ¿cuál?	7 Ninguna																		
8 Trabajador Hogar			7 Otra lengua nativa, ¿cuál?	7 Mestizo		8 Superior Universitaria Incompleta	8 Superior Universitaria Incompleta																				
9 Pensionista			8 Otro, ¿cuál?	8 Otro, ¿cuál?		9 Superior Universitaria Completa	9 Superior Universitaria Completa																				
10 Otros no parientes						10 Superior Universitaria Completa	10 Superior Universitaria Completa																				
						11 Postgrado	11 Postgrado																				
	Hombre	Mujer	Código: ¿Otro, ¿cuál?	Código: ¿cuál?	Si	No	Nivel máximo aprobado	Código: ¿cuál?	1	2	3	4	5	6	7												
01	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
02	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
03	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
04	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
05	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
06	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
07	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
08	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
09	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
10	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
11	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											
12	1	2			1	2	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No											





SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																																	
C O D I G O	1			2			2a			3			(Solo para personas de 18 a más años)			4			5			5a					5b				6		
	¿Posee algún teléfono móvil o celular?			¿Alguno de sus celulares puede conectarse/acceder a Internet?			¿Alguno de sus celulares puede conectarse/acceder a Internet por red Wi-Fi?			¿Desde hace cuánto tiempo cuenta con el servicio de telefonía móvil (celular)?						¿Cuál de las siguientes alternativas describe mejor la forma en la que decidió contratar el servicio de telefonía móvil? (marque solo una alternativa)			¿Tiene más de una tarjeta SIM (Chip o número de teléfono celular)? No importa que actualmente no este en uso.			¿Con qué empresas de telecomunicaciones tiene suscrito el servicio de telefonía móvil? (respuesta múltiple)			¿Cuáles son las razones por las que cuenta con más de un chip? (Respuesta Múltiple)					¿Tiene más de un equipo celular para su uso personal?			
	Sí	No		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	¿Cuántos?	No	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Otro	Otro, ¿Cuál?		Otro, ¿Cuál?	Sí	¿Cuántos?	No						
01	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
02	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
03	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
04	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
05	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
06	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
07	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
08	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
09	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
10	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
11	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					
12	1	2	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1		2	1	2	3	4	6		1	2	3	4	1		2					

03

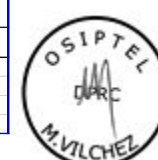




SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																													
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 7 a 33e debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1")																													
7		7a		7b		7c		7d		7e		7f		8		8a		8b		9									
¿El equipo celular que usa con su línea de telefonía móvil más utilizada lo compró a través de alguna empresa operadora de telefonía móvil?		¿Hubo un acuerdo con esa empresa operadora de telefonía móvil para pagar el equipo celular en cuotas (en partes)?		¿Dónde adquirió su celular?		¿Cuál es la marca de su equipo celular?		¿Cuál es el sistema operativo de su equipo celular?		<div>ENCUESTADOR: lea al entrevistado lo siguiente: los equipos de gama muy alta se caracterizan por tener todas las avances, tendencias e innovaciones que proporciona la tecnología móvil para el momento del lanzamiento (gran pantalla, alta capacidad de almacenamiento, cámara, video, alta duración de batería, memoria RAM, etc)</div> <div>Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "gama muy baja" y 7 significa "gama muy alta", ¿Cómo calificas tu equipo celular? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" marcar código "-99")</div>		¿Su celular es nuevo?		¿El celular que utiliza en su línea de telefonía móvil más utilizada puede conectarse/acceder a Internet?		¿El celular que utiliza puede conectarse/acceder a Internet por red Wi-Fi?		¿Qué tipo de red utiliza de forma más frecuente para conectar su celular a Internet?		¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene su línea de telefonía móvil más utilizada?									
1 Sí 2 No (→ pregunta 7b) 3 No sé / No recuerda (→ pregunta 7b)		1 Sí 2 No 3 No sé/No recuerda		1 Con un ambulante 2 En un mercado 3 En una tienda comercial 4 En una galería comercial 5 En un centro comercial 6 Otro, ¿Cuál?		1 Samsung 2 Huawei 3 Apple 4 Nokia 5 Motorola 6 LG 7 Sony 8 Otro, ¿Cuál? 9 No sé		1 Android 2 IOS 3 Windows 4 Otro, ¿Cuál? 5 No sé				1 Sí 2 No (→ pregunta 9) 3 No sé (→ pregunta 9)		1 Sí 2 No (→ pregunta 9) 3 No sé (→ pregunta 9)		1 Red Wi-Fi 2 Red móvil 3G/4G/4.5G 3 No sé		1 Prepago 2 Control 3 Postpago											
				Código		Otro, ¿Cuál?		Código		Otro, ¿Cuál?		Código		Otro, ¿Cuál?		Código													
01	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
02	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
03	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
04	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
05	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
06	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
07	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
08	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
09	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
10	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
11	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3
12	1	2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3	1	2	3

04







06





08

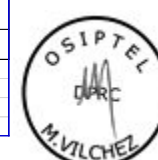




SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)										
C	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 33e debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1")									
D	(preguntas del 14b al 33e solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)									
I										
G	14b	15	15a1	15a2	15a3					
O	¿Cuáles fueron las principales razones por las que eligió a esta empresa operadora de telefonía móvil? (marque solo 2 razones en orden de importancia)	En este último año, ¿Ha pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil?	¿Cuáles fueron las principales razones que lo llevaron a pensar en cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)	¿Llegó a cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil?	¿Cual era su empresa operadora de telefonía móvil anterior?					
D										
E	Mostrar Tarjeta N° 3		Mostrar Tarjeta N° 4							
I	1 La mayoría contrataba con esta empresa	1 Sí	1 Para pagar o gastar menos por el servicio	1 Sí	1 Movistar					
D	2 Por recomendación de familiares o amigos	2 No (→ 15b1)	2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado	2 No (→ 15a4)	2 Claro					
E	3 Por su precio o tarifa baja		3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio		3 Entel (Nextel)					
N	4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados		4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa		4 Bitel (Viettel)					
T	5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales		5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa del servicio o costo de instalación		5 Otro, ¿Cuál?					
I	6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio		6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio		*ENCUESTADOR: terminada de ser respondida esta pregunta pase a pregunta 16					
F	7 Por su cobertura		7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente							
C	8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio		8 Recomendación de un amigo o familiar							
A	9 Por la calidad en la señal del servicio		9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa							
C	10 Por su servicio de atención al cliente		10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa							
I	11 Por su reputación o marca		11 Otro, ¿Cuál?							
Ó	12 Era la única opción									
N	13 La decisión no fue solo mía									
	14 Otro, ¿Cuál?									
	1°	2°	Otro, ¿Cuál?	1°	2°	Otro, ¿Cuál?	Sí	No		
01							1	2		
02							1	2		
03							1	2		
04							1	2		
05							1	2		
06							1	2		
07							1	2		
08							1	2		
09							1	2		
10							1	2		
11							1	2		
12							1	2		









SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																															
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 33e debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").																															
(preguntas del 14b al 33e solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)																															
20a Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajos" y 7 significa "muy altos". ¿Cómo califica sus conocimientos sobre el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")								20b 'ENCUESTADOR PARA ESTA PREGUNTA LEER AL ENCUESTADO LO SIGUIENTE: La portabilidad numérica móvil es su derecho establecido por OSIPTEL para mantener el número de celular cuando decida cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil. Es un proceso gratuito que demora máximo 24 horas presentada la solicitud, siempre que no tenga deuda exigible, respecto al último recibo emitido por la empresa operadora que quiere dejar. Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "definitivamente no" y 7 significa "definitivamente sí", de darse el caso, ¿En qué grado estaría dispuesto(a) a recomendar a un familiar o amigo que utilice el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía móvil? (Si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")								20c ¿Cuántas veces ha utilizado la portabilidad móvil en este último año? 1 Ninguna vez 2 Una vez 3 Dos veces 4 Tres veces 5 Más de tres veces				ENCUESTADOR: Solo para los que respondieron Sí en pregunta 15a2 21 En este último año, ¿Usted ha experimentado fallas en la señal del servicio de telefonía móvil de su actual empresa operadora? 1 Sí 2 No (→ pregunta 21c) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 21c)				21a Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez usted ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de telefonía móvil? 1 Sí 2 No 3 No sé/No recuerdo				21b En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de telefonía móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") Frecuencia: 1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses ↓ Tiempo de duración Frecuencia			
01	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
02	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
03	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
04	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
05	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
06	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
07	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
08	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
09	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
10	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
11	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							
12	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99			1	2	3	1	2	3							





SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																
C																
O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 33e debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos)															
D	de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1".															
I	(preguntas del 14b al 33e solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)															
G	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 21 al 31 debe tomar como referencia tanto el servicio de Internet desde el celular (de ser el caso), como el de llamadas y mensajes de texto de su línea de telefonía móvil más utilizada.															
O	21c	21d	22	22a	22a1											
D	EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de telefonía móvil?	Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de su telefonía móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	En este último año, ¿Usted se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de telefonía móvil que posee? 1 Sí 2 No (→ pregunta 22b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22b)	En este último año, ¿Usted ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de activación, revisión, mantenimiento o reparación para su servicio de telefonía móvil? 1 Sí 2 No (→ pregunta 22b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22b)	En este último año, ¿Usted ha experimentado retrasos en la activación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telefonía móvil debido a que el personal de la empresa operadora no cumplió en la fecha programada? 1 Sí 2 No (→ pregunta 22a3) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22a3)											
E	(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)															
I	(si el entrevistado declara no sabe/no opina/no recuerda anotar código "-99")	Mostrar Tarjeta N° 9														
A		1 Menos de S/ 5 2 De S/ 5 a menos de S/ 10 3 De S/ 10 a menos de S/ 15 4 De S/ 15 a menos de S/ 20 5 De S/ 20 a menos de S/ 25 6 De S/ 25 a menos de S/ 30 7 De S/ 30 a más -99 No sabe/no opina/no recuerda														
C																
C																
O																
N																
01		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
02		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
03		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
04		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
05		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
06		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
07		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
08		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
09		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
10		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
11		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											
12		1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3	1 2 3	1 2 3											





SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)			
C			
O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 33e debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").		
D	(preguntas del 14b al 33e solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)		
I	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 21 al 31 debe tomar como referencia tanto el servicio de Internet desde el celular (de ser el caso), como el de llamadas y mensajes de texto de su línea de telefonía móvil más utilizada.		
G			
O	22a2	22a3	22b
D	En este último año, ¿Cuánto tiempo de más, en promedio, tardaron la o las revisiones técnicas solicitadas a su actual empresa operadora por su servicio de telefonía móvil?	En este último año, ¿Cuántos días hábiles, en promedio, estableció su actual empresa operadora para realizar la o las revisiones técnicas solicitadas para su servicio de telefonía móvil?	EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles para que su empresa operadora programe una revisión técnica que usted solicitó para su servicio de telefonía móvil?
E	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")
I			
D			
E			
N			
T			
I			
F			
I			
C			
A			
C			
I			
O			
N			
01			1 2 3 4 5 6 7 -99
02			1 2 3 4 5 6 7 -99
03			1 2 3 4 5 6 7 -99
04			1 2 3 4 5 6 7 -99
05			1 2 3 4 5 6 7 -99
06			1 2 3 4 5 6 7 -99
07			1 2 3 4 5 6 7 -99
08			1 2 3 4 5 6 7 -99
09			1 2 3 4 5 6 7 -99
10			1 2 3 4 5 6 7 -99
11			1 2 3 4 5 6 7 -99
12			1 2 3 4 5 6 7 -99

Frecuencia:
1 Minutos
2 Horas
3 Días
4 Semanas
5 Meses

Frecuencia







SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																													
C Ó D I G O	D E I D E N T I F I C A C I Ó N	ENCUESTADOR, Leale al encuestado lo siguiente: El servicio de internet tipo móvil permite que Ud, mediante un pago al operador, pueda acceder y usar CUALQUIER CONTENIDO O SERVICIO de Internet en cualquier lugar donde se encuentre. Es un servicio que se brinda a través de un celular, módem USB, una tablet u otros equipos. LA CONEXIÓN POR WI-FI NO ES INTERNET MÓVIL	1a	2	ENCUESTADOR: hacer pregunta 2a, sólo si marcó más de un código en pregunta 2. Si en pregunta 2, sólo marco código "1", pase a pregunta 2b. Si en pregunta 2 sólo marco código "2", "3", "4" ó 5, pase a pregunta 4						2b	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado																	
			¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de Internet móvil?	¿Usted cuenta con acceso a Internet móvil por medio de un ...?	¿Qué conexión de Internet Móvil es la más utilizada?	¿La Línea de telefonía móvil de este celular, es a la vez su servicio de Internet móvil más utilizado?	¿El equipo de su servicio de Internet móvil más utilizado puede conectarse/acceder a Internet por red Wi-Fi?	¿Qué tipo de red utiliza de forma más frecuente para conectar su equipo de Internet móvil?	¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene su servicio de Internet móvil más utilizada?	3	3a	4	Si					No											
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
01	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
02	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
03	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
04	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
05	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
06	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
07	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
08	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
09	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
10	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
11	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				
12	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	1	2	3				







SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 18 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)												
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado												
(preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demás pasar a la Sección 4												
12		12a1			12a2		12a3		12a4			
En este último año, ¿Ha pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet móvil?		¿Cuáles fueron las principales razones que lo llevaron a pensar en cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)			¿Llegó a cambiarse de empresa operadora de Internet móvil?		¿Cuál era su empresa operadora de Internet móvil anterior?		¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegó a cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)			
		Mostrar Tarjeta N° 4							Mostrar Tarjeta N° 5			
I	1 Sí	1 Para pagar o gastar menos por el servicio			1 Sí		1 Movistar (Telefónica Móviles)		1 No sé cómo hacer exactamente los trámites			
D	2 No (→ 12b1)	2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado			2 No (→ 12a4)		2 Claro (América Móvil)		2 Se me olvida hacer los trámites			
E		3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio					3 Entel (Nextel)		3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones			
N		4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa					4 Olo		4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones			
I		5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa del servicio					5 Bitel (Viettel)		5 Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas			
F		6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio					6 Otro, ¿cuál?		6 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio			
I		7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente							7 Desconfianza de las otras empresas			
C		8 Recomendación de un amigo o familiar							8 El contrato me lo impide			
A		9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa							9 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa			
I		10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa							10 No hay otra opción en mi zona			
Ó		11 Otro, ¿Cuál?							11 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa			
N									12 Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta			
									13 Mi empresa me hizo una buena contraoferta			
									14 Sigo buscando			
									15 La mayoría contrata con mi actual empresa			
									16 Por sugerencia de conocidos o familiares			
									17 La decisión no es solo mía			
									18 Otro, ¿Cuál?			
		Si	No	1°	2°	Otro, ¿Cuál?	Si	No		1°	2°	Otro, ¿Cuál?
01		1	2				1	2				
02		1	2				1	2				
03		1	2				1	2				
04		1	2				1	2				
05		1	2				1	2				
06		1	2				1	2				
07		1	2				1	2				
08		1	2				1	2				
09		1	2				1	2				
10		1	2				1	2				
11		1	2				1	2				
12		1	2				1	2				





22



SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 18 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)

C
O ENCUESTADOR : diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado.

D (preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demas pasar a la Sección 4

16	17	17a	17b	17c	17d	18
<p>G Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa "muy alto". ¿Cómo percibe el número de empresas operadoras de Internet móvil que tiene disponible en caso busque cambiarse de proveedor de dicho servicio?</p> <p>T (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p>	<p>En este último año, ¿Usted ha experimentado fallas en la señal del servicio de Internet móvil de su actual empresa operadora?</p> <p>1 Sí</p> <p>2 No (➔ 17c)</p> <p>3 No sé/ No recuer (➔ 17c)</p>	<p>Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez usted ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de Internet móvil?</p> <p>1 Sí</p> <p>2 No</p> <p>3 No sé/ No recuerdo</p>	<p>En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de las duraciones de las fallas experimentadas en la señal del servicio de Internet móvil?</p> <p>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Frecuencia:</p> <p>1 Minutos</p> <p>2 Horas</p> <p>3 Días</p> <p>4 Semanas</p> <p>5 Meses</p> </div>	<p>EN GENERAL. ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de Internet móvil?</p> <p>(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)</p> <p>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p>	<p>Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (\$) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de su internet móvil?</p> <p>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Mostrar Tarjeta N° 9</p> </div> <p>1 Menos de S/5</p> <p>2 De S/5 a menos de S/10</p> <p>3 De S/10 a menos de S/15</p> <p>4 De S/15 a menos de S/20</p> <p>5 De S/20 a menos de S/25</p> <p>6 De S/25 a menos de S/30</p> <p>7 De S/30 a más</p> <p>-99 No sabe/no opina/no recuerda</p>	<p>En este último año, ¿Usted se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de Internet móvil que posee?</p> <p>1 Sí</p> <p>2 No (➔ 18b)</p> <p>3 No sé/No recuerda (➔ 18b)</p>
				Tiempo de duración	Frecuencia	
01	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
02	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
03	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
04	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
05	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
06	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
07	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
08	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
09	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
10	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
11	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3
12	1 2 3	1 2 3				1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3



SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 18 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																				
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado																				
(preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demás pasar a la Sección 4																				
18a			18a1			18a2			18a3			18b			18c					
En este último año, ¿Usted ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de activación, revisión, mantenimiento o reparación para su servicio de Internet móvil?			En este último año, ¿Usted ha experimentado retrasos en la activación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet móvil debido a que el personal de la empresa operadora no lo realizó en la fecha programada?			En este último año, ¿Cuánto tiempo de más, en promedio, tardaron la o las revisiones técnicas solicitadas a su actual empresa operadora por su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")			En este último año, ¿Cuántos días hábiles, en promedio, estableció su actual empresa operadora para realizar la o las revisiones técnicas solicitadas para su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")			EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una revisión técnica que usted solicitó para su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")			Considerando que el servicio técnico no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la programación del servicio técnico solicitado para su internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")					
1 Sí 2 No (→ pregunta 18b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 18b)			1 Sí 2 No (→ pregunta 18a3) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 18a3)			Frecuencia: 1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses ↓ Frecuencia			1 Menos de S/. 5 2 De S/. 5 a menos de S/. 10 3 De S/. 10 a menos de S/. 15 4 De S/. 15 a menos de S/. 20 5 De S/. 20 a menos de S/. 25 6 De S/. 25 a menos de S/. 30 7 De S/. 30 a más -99 No sabe/no opina/no recuerda											
01	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
02	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
03	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
04	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
05	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
06	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
07	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
08	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
09	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
10	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
11	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99
12	1	2	3	1	2	3							1	2	3	4	5	6	7	-99





SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 18 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)										
C	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado									
D	(preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demás pasar a la Sección 4									
I		20	ENCUESTADOR: preguntas 21a, 21b y 22, solo para los que respondieron código "1" en pregunta 18 de esta sección (página 23)				23	ENCUESTADOR: antes de realizar esta pregunta precise al entrevistado las definiciones de atributos de la Tarjeta N° 16A		
G		En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho"		En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho"		22		(pregunta 23, solo para los que respondieron código "2" en la pregunta 2b)		
O	En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio de Internet móvil, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí"	¿Cómo califica usted su satisfacción general con la calidad de la señal del servicio de Internet móvil de su actual empresa operadora?		En este último año, considerando solo su experiencia en la calidad del servicio de atención al cliente por temas relacionados al servicio de Internet móvil, pensando en una escala del 1 al 7, donde significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí":		¿Cómo califica usted su satisfacción general con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados con el servicio de Internet móvil?		ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".		
D	19a	19b	¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet móvil?		21a		21b	¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet móvil?		
E	¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet móvil?	¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet móvil?	(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")		(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")		(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")		¿Cuál es su código o número de cliente ante la empresa operadora del servicio de Internet móvil?	
N	(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")	(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")							Mostrar Tarjeta N° 16B	
T									Calificación del 1 (muy poco preferido) a 10 (extramadamente preferido)	
I										
F										
I										
C										
A										
C										
O										
N										
O										
N										
01										
02										
03										
04										
05										
06										
07										
08										
09										
10										
11										
12										





SECCIÓN 4: USO DE INTERNET; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)

	1	2	3	4	4a	CONEXIÓN FIJA (Para quienes contestaron códigos "1", "2", "3", "4", "5" ó "6" en la pregunta 4).	5	5.1																													
	¿Usted usa Internet?	¿Desde hace cuánto tiempo utiliza el Internet?	Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 "muy fácil", ¿Qué tan fácil es usar el Internet?	Usted usa Internet por medio de: (respuesta múltiple)	De los medios que declaró utilizar para acceder a Internet, indique ¿Cuál de todos utiliza en mayor medida?	¿Cuáles de los siguientes usos específicos le da al Internet desde una conexión fija? (respuesta múltiple)	¿Con cuál de las siguientes frecuencias realiza estos usos específicos de Internet desde una conexión fija?																														
	1 Si 2 No (→ pregunta 9)	1 Menos de 6 meses 2 De 6 meses a menos 1 año 3 De 1 a 2 años 4 De 2 a 3 años 5 Más 3 años		*ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado. Conexión Fija 1 Conexión fija dentro de la vivienda o en el hogar (PC/laptop) 2 Conexión inalámbrica gratuita desde laptop (vía Wi-Fi de terceros, plazas, lugares comerciales, lugares públicos, etc) 3 Conexión inalámbrica gratuita desde celular/tablet (vía Wi-Fi de terceros, plazas, lugares comerciales, lugares públicos, etc) 4 En el trabajo 5 En centro de estudios, centro educativo 6 En la casa (departamento) de un vecino, amigo u otro familiar ajeno a mi hogar Conexión Móvil 7 Conexión pagada con módem USB/router móvil desde PC/laptop 8 Conexión pagada con celular 9 Conexión pagada con Tablet 10 Cabina Pública 11 Otro	1 Conexión fija dentro de la vivienda o en el hogar (PC/laptop) 2 Conexión inalámbrica gratuita desde laptop (vía Wi-Fi de terceros, plazas, lugares comerciales, lugares públicos, etc) 3 Conexión inalámbrica gratuita desde celular/tablet (vía Wi-Fi de terceros, plazas, lugares comerciales, lugares públicos, etc) 4 En el trabajo 5 En centro de estudios, centro educativo 6 En la casa (departamento) de un vecino, amigo u otro familiar ajeno a mi hogar 7 Conexión pagada con módem USB/router móvil desde PC/laptop 8 Conexión pagada con celular 9 Conexión pagada con Tablet 10 Cabina Pública 11 Otro	1 Uso de redes sociales (p. ej. Facebook, Instagram, Twitter, etc.) 2 Hacer llamadas de voz por Internet usando Whatsapp, Skype, Facebook, etc. 3 Consultar o leer noticias en periódicos, revistas, etc. 4 Buscar información usando Google, Internet Explorer, etc. 5 Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google Talk/hangout, etc. 6 Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail, Hotmail, Outlook, etc.) 7 Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app) 8 Comprar o vender productos o servicios por Internet 9 Ver videos (p.ej. películas, series, musicales, programas, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos (p.ej. Youtube) 10 Escuchar audios de música (p.ej. Spotify, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos 11 Descargar videos o audios (p.ej. películas, series, música, etc.) 12 Descargar programas o aplicativos (apps) 13 Juegos en red 14 Buscar empleo o enterarse de nuevas ofertas laborales (p. ej. LinkedIn, Aptitus, Bumeran, etc.) 15 Usar el servicio de localización de GPS por Waze, Google Maps, etc 16 Clases Online 17 Otro	1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año																														
	1	2		1	1	1	1																														
01	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
02	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
03	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
04	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
05	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
06	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
07	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
08	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
09	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
10	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
11	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
12	1	2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				

* **ENCUESTADOR**, Si el encuestado marca el código "7" de la pregunta 4 debió declarar "SI" en Modem USB o Router Portátil de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 18





SECCIÓN 4: USO DE INTERNET; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)

Ó **CONEXIÓN FIJA** (Para los que contestaron códigos "1"; "2"; "3"
D "5" o "6" en la pregunta 4). Los otros pasar a pregunta 6.

CONEXIÓN MÓVIL (Para quienes contestaron códigos "7", "8" ó "9" en la pregunta 4). Los otros pasar a pregunta 7.

[illegible]

***ENCUESTADOR:** leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado afirmativa.

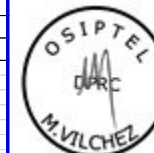
[illegible]

***ENCUESTADOR:** anote uno de los siguientes códigos para cada alternativa.

6.2 En general, ¿Cuál es su frecuencia de uso de Internet desde una conexión móvil?

6.3	¿Cuál es el promedio de horas que permanece conectado a Internet desde una conexión móvil?
-----	--

Código	Otro, ¿Cuál?
--------	--------------







SECCIÓN 6: EMPLEO E INGRESOS; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 14 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																																											
C O D I G O	1 ¿La semana pasada, tuvo algún trabajo remunerado en dinero o en especie?		2 La semana pasada: (Marque sólo una alternativa)					3 ¿A qué actividad se dedicó el negocio, organismo o empresa en la que trabajó?			4 ¿Cuál fue la Ocupación Principal que desempeñó? (Profesión, Ocupación u Oficio)		5 ¿En su centro de trabajo se desempeñó como...?			6 ¿En su Centro de Trabajo laboraron...?		7 ¿Cuánto fue su ingreso líquido total (en S/.) por trabajo en el último período laboral?, ¿Y con qué frecuencia lo recibió?		8 ¿En el último año cuántos meses trabajó?		8b Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". En su opinión, ¿El trabajo que realizó podría haberse hecho desde casa? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")		8c Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí". (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "99")		9 En los últimos 6 meses, ¿Cuánto fueron sus ingresos por concepto de pensiones, Programas Sociales, remesas, transferencias de otros hogares, rentas de propiedad, utilidades e intereses, y otros ingresos extraordinarios? (Si No Tuvo Ingresos anotar Cero (0))																	
	Sí	No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
01	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
02	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
03	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
04	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
05	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
06	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
07	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
08	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
09	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
10	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
11	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
12	1	2	1	2	3	4	5							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Frecuencia:
1 Diario 4 Mensual 7 Semestral
2 Semanal 5 Bimestral 8 Anual
3 Quincenal 6 Trimestral

30





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió				Cód. de Identificación																															
1 ¿Su hogar cuenta con acceso a Internet? 1 <i>Sí, solo tengo conexión fija</i> (→ pregunta 2) 2 <i>Sí, solo tengo conexión móvil</i> (→ pregunta 6b) 3 <i>Sí, tengo conexión fija y móvil</i> (→ pregunta 2) 4 <i>No tengo ninguna</i> (→ pregunta 30)																																			
* ENCUESTADOR: Si respondió "2" ó "3", verifique la tenencia del servicio de Internet móvil en la pregunta 1 de la sección 3. (Página 18) * ENCUESTADOR: verifique la consistencia de las respuestas, con los tipos de uso declarados en la pregunta 4. códigos 1, 7, 8 y 9 de la sección 4. (Página 26)																																			
7.1 HOGAR QUE CUENTAN CON CONEXIÓN FIJA DE INTERNET																																			
2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio de Internet fijo? 1 <i>Menos de 6 meses</i> 2 <i>De 6 meses a menos de 1 año</i> 3 <i>De 1 a menos de 2 años</i> 4 <i>De 2 a 3 años</i> 5 <i>Más de 3 años</i>																																			
2a ¿Qué tipo de conexión fija tiene su hogar? 1 <i>Acceso telefónico (Dial up)</i> 2 <i>ADSL</i> 3 <i>Coaxial (Cable/módem)</i> 4 <i>Satelital</i> 5 <i>Inalámbrica (sin cables)</i> 6 <i>Fibra óptica</i> 7 <i>No sé</i> 8 <i>Otro, ¿cuál?</i>				* ENCUESTADOR: Digale al encuestado que el Wifi no es conexión fija Inalámbrica.																															
3 ¿Cuánto de velocidad de Internet fijo se contrato? * ENCUESTADOR: diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo. <table border="1"><thead><tr><th>Velocidad especificada en el recibo</th><th>1 kbps</th><th>2 mbps</th><th>1 Con recibo</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> * ENCUESTADOR: registrar la velocidad en Megabyte por segundo (Mbps): 1Mbps=1000 Kbps * ENCUESTADOR: de no ser factible la visualización del recibo, consignar esto. Después, preguntar por un rango de velocidad aproximada. <table border="1"><thead><tr><th></th><th>2 Sin recibo</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 <i>Menos de 600 Kbps (0.6 Mbps)</i></td><td></td></tr><tr><td>2 <i>De 600 Kbps (0.6 Mbps) hasta 1000 Kbps (1 Mbps)</i></td><td></td></tr><tr><td>3 <i>Más de 1 Mbps hasta 2 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>4 <i>Más de 2 Mbps hasta 4 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>5 <i>Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>6 <i>Más de 10 Mbps hasta 20 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>7 <i>Más de 20 Mbps hasta 60 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>8 <i>Más de 60 Mbps</i></td><td></td></tr><tr><td>9 <i>No sé/no recuerdo</i></td><td></td></tr></tbody></table>				Velocidad especificada en el recibo	1 kbps	2 mbps	1 Con recibo						2 Sin recibo	1 <i>Menos de 600 Kbps (0.6 Mbps)</i>		2 <i>De 600 Kbps (0.6 Mbps) hasta 1000 Kbps (1 Mbps)</i>		3 <i>Más de 1 Mbps hasta 2 Mbps</i>		4 <i>Más de 2 Mbps hasta 4 Mbps</i>		5 <i>Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps</i>		6 <i>Más de 10 Mbps hasta 20 Mbps</i>		7 <i>Más de 20 Mbps hasta 60 Mbps</i>		8 <i>Más de 60 Mbps</i>		9 <i>No sé/no recuerdo</i>					
Velocidad especificada en el recibo	1 kbps	2 mbps	1 Con recibo																																
	2 Sin recibo																																		
1 <i>Menos de 600 Kbps (0.6 Mbps)</i>																																			
2 <i>De 600 Kbps (0.6 Mbps) hasta 1000 Kbps (1 Mbps)</i>																																			
3 <i>Más de 1 Mbps hasta 2 Mbps</i>																																			
4 <i>Más de 2 Mbps hasta 4 Mbps</i>																																			
5 <i>Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps</i>																																			
6 <i>Más de 10 Mbps hasta 20 Mbps</i>																																			
7 <i>Más de 20 Mbps hasta 60 Mbps</i>																																			
8 <i>Más de 60 Mbps</i>																																			
9 <i>No sé/no recuerdo</i>																																			
3a Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción que tiene su hogar sobre la velocidad del servicio de Internet fijo que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
4 ¿Cuántos modem o routers tiene su hogar para conectarse al servicio de Internet fijo que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
4a ¿Cuántos de esos modem su hogar le ha comprado a la empresa operadora de Internet fijo que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
4b El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno de estos modems? 1 <i>Sí</i> 2 <i>No</i> (→ pregunta 5) 3 <i>No sé</i> (→ pregunta 5)																																			
4c ¿Por cuántos de estos modems su hogar ha hecho un pago el último mes? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
4d El último mes, ¿Cuánto ha pagado (S/) su hogar por este(os) modem(s)? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
5 ¿Cuántas de las computadoras de escritorio (PC's) que hay en el hogar tienen acceso a la conexión de Internet fijo que posee el hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")																																			
6 ¿Cuáles de los siguientes equipos del hogar utiliza o esta conectado al servicio de Internet Fijo de su hogar vía Wifi o conexión fija directa? <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th><th>No sé</th></tr></thead><tbody><tr><td>a <i>Televisor</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>b <i>Computadora Portátil (Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook)</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>c <i>Tablet</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>d <i>Teléfono Móvil (celular)</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>e <i>Consola de Videojuegos</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>f <i>Otro, ¿Cuál?</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></tbody></table>					Sí	No	No sé	a <i>Televisor</i>	1	2	3	b <i>Computadora Portátil (Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook)</i>	1	2	3	c <i>Tablet</i>	1	2	3	d <i>Teléfono Móvil (celular)</i>	1	2	3	e <i>Consola de Videojuegos</i>	1	2	3	f <i>Otro, ¿Cuál?</i>	1	2	3				
	Sí	No	No sé																																
a <i>Televisor</i>	1	2	3																																
b <i>Computadora Portátil (Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook)</i>	1	2	3																																
c <i>Tablet</i>	1	2	3																																
d <i>Teléfono Móvil (celular)</i>	1	2	3																																
e <i>Consola de Videojuegos</i>	1	2	3																																
f <i>Otro, ¿Cuál?</i>	1	2	3																																
* ENCUESTADOR: Pregunta 6b solo para los que respondieron códigos 2 y 3 en pregunta 1 de esta sección (hogares con Internet Móvil). Los demás pasar a pregunta 7.																																			
6b ¿Cuáles de los siguientes equipos del hogar utiliza (tethering) o esta conectado al servicio de Internet móvil de su hogar? <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th><th>No sé</th></tr></thead><tbody><tr><td>a <i>Televisor</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>b <i>Computadora Portátil</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>c <i>Tablet</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>d <i>Consola de Videojuegos</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>e <i>Otro</i></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></tbody></table>					Sí	No	No sé	a <i>Televisor</i>	1	2	3	b <i>Computadora Portátil</i>	1	2	3	c <i>Tablet</i>	1	2	3	d <i>Consola de Videojuegos</i>	1	2	3	e <i>Otro</i>	1	2	3								
	Sí	No	No sé																																
a <i>Televisor</i>	1	2	3																																
b <i>Computadora Portátil</i>	1	2	3																																
c <i>Tablet</i>	1	2	3																																
d <i>Consola de Videojuegos</i>	1	2	3																																
e <i>Otro</i>	1	2	3																																
* ENCUESTADOR: hogares que declararán código 2 en pregunta 1 pasar a pregunta 11 de esta sección.																																			
7 ¿Su hogar contrata el servicio de Internet fijo de manera individual o como parte de un paquete? 1 <i>De manera individual</i> 2 <i>Como parte de un paquete</i> (→ pregunta 8a)																																			
8 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/) en el servicio de Internet fijo de su hogar? * ENCUESTADOR: diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo. <table border="1"><thead><tr><th>Gasto total</th><th>1 Con recibo</th><th>2 Sin recibo</th><th>(Anotar Monto)</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>				Gasto total	1 Con recibo	2 Sin recibo	(Anotar Monto)																												
Gasto total	1 Con recibo	2 Sin recibo	(Anotar Monto)																																
8a ¿Quien financia el pago del servicio de Internet fijo de su hogar? (respuesta múltiple) 1 <i>Miembro del hogar</i> → Código(s) de Ident. <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2 <i>Otra Institución o persona fuera del hogar</i> ¿Cuál?																																			





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido)																																
8b ¿Comparten el servicio de Internet fijo o el costo mensual de dicho servicio con otras familias o vecinos? 1 No 2 Sí → ¿Cuántas? <input type="text"/>	12a ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo? 1 Menos de 6 meses 2 De 6 meses a 1 año 3 De 1 a menos de 2 años 4 De 2 a 3 años 5 Más de 3 años	14a1 ¿Cuáles fueron las principales razones que han llevado a pensar en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (marque sólo 2 razones en orden de importancia) Mostrar Tarjeta N° 4																														
9 En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de Internet fijo contratado? <input type="text"/>	13 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que el hogar eligió a la actual empresa operadora de Internet fijo? (marque solo 2 razones en orden de importancia) Mostrar Tarjeta N° 3	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Orden</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Para pagar o gastar menos por el servicio</td><td></td></tr><tr><td>2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado</td><td></td></tr><tr><td>3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio</td><td></td></tr><tr><td>4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa</td><td></td></tr><tr><td>5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio</td><td></td></tr><tr><td>6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio</td><td></td></tr><tr><td>7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente</td><td></td></tr><tr><td>8 Recomendación de un amigo o familiar</td><td></td></tr><tr><td>9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa</td><td></td></tr><tr><td>10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa</td><td></td></tr><tr><td>11 Otro, ¿Cuál?</td><td></td></tr></tbody></table>		Orden	1 Para pagar o gastar menos por el servicio		2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado		3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio		4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa		5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio		6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio		7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente		8 Recomendación de un amigo o familiar		9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa		10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa		11 Otro, ¿Cuál?							
	Orden																															
1 Para pagar o gastar menos por el servicio																																
2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado																																
3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio																																
4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa																																
5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio																																
6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio																																
7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente																																
8 Recomendación de un amigo o familiar																																
9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa																																
10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa																																
11 Otro, ¿Cuál?																																
10 En general, ¿Con qué frecuencia en su hogar se usa el servicio de Internet fijo contratado? 1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Orden</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 La mayoría contrataba con esta empresa</td><td></td></tr><tr><td>2 Por recomendación de familiares o amigos</td><td></td></tr><tr><td>3 Por su precio o tarifa baja</td><td></td></tr><tr><td>4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados</td><td></td></tr><tr><td>5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales</td><td></td></tr><tr><td>6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio</td><td></td></tr><tr><td>7 Por su cobertura</td><td></td></tr><tr><td>8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio</td><td></td></tr><tr><td>9 Por la calidad en la señal del servicio</td><td></td></tr><tr><td>10 Por su servicio de atención al cliente</td><td></td></tr><tr><td>11 Por su reputación o marca</td><td></td></tr><tr><td>12 Era la única opción</td><td></td></tr><tr><td>13 La decisión no fue solo mía</td><td></td></tr><tr><td>14 Otro, ¿Cuál?</td><td></td></tr></tbody></table>		Orden	1 La mayoría contrataba con esta empresa		2 Por recomendación de familiares o amigos		3 Por su precio o tarifa baja		4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados		5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales		6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio		7 Por su cobertura		8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio		9 Por la calidad en la señal del servicio		10 Por su servicio de atención al cliente		11 Por su reputación o marca		12 Era la única opción		13 La decisión no fue solo mía		14 Otro, ¿Cuál?		14a2 ¿Llegaron a cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? 1 Sí 2 No (→ pregunta 14a4)
	Orden																															
1 La mayoría contrataba con esta empresa																																
2 Por recomendación de familiares o amigos																																
3 Por su precio o tarifa baja																																
4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados																																
5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales																																
6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio																																
7 Por su cobertura																																
8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio																																
9 Por la calidad en la señal del servicio																																
10 Por su servicio de atención al cliente																																
11 Por su reputación o marca																																
12 Era la única opción																																
13 La decisión no fue solo mía																																
14 Otro, ¿Cuál?																																
11 ¿En su hogar usan algún servicio especializado de Internet tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc para ver películas, series, dibujos u otros programas de entretenimiento por Internet? 1 Sí 2 No (→ pregunta 12)		14a3 ¿Cuál era su empresa operadora de Internet fijo anterior? 1 Movistar (Telefónica del Perú) 2 Claro (América Móvil) 3 Entel 4 Bitel 5 Star Global Com 6 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo 7 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo (informal) 8 Red abierta sin clave (informal) 9 Otro, ¿Cuál?																														
11a ¿Por qué usan este servicio especializado? 1 Tengo acceso a contenido mediante múltiples dispositivos 2 Puedo ver mis programas favoritos a la hora que deseo 3 Tienen programas que no tienen los operadores tradicionales de servicios de televisión de paga 4 Puedo ver más de un episodio de manera continua 5 Ofrece mejor contenido que el servicio de televisión de paga 6 Otro, ¿Cuál?		[→ pregunta 15]																														
11b ¿Su hogar paga por este servicio especializado de entretenimiento por internet? 1 Sí 2 No	14 En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? 1 Sí 2 No (→ pregunta 14b1)																															
12 ¿Qué empresa operadora le brinda a este hogar su actual servicio de Internet fijo? 1 Movistar (Telefónica del Perú) 2 Claro (América Móvil) 3 Entel 4 Bitel 5 Star Global Com 6 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo 7 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo 8 Red abierta sin clave (informal) 9 Otro, ¿Cuál?																																





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido)		
14a4 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegaron a cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)		
Mostrar Tarjeta N° 5		
	Orden	
1	No sé como hacer exactamente los trámites	
2	Se me olvida hacer los trámites	
3	He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones	
4	Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
5	Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas operadoras	
6	Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
7	Desconfianza de las otras empresas	
8	El contrato me lo impide	
9	Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
10	No hay otra opción en mi zona	
11	Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
12	Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta	
13	Mi empresa me hizo una buena contraoferta	
14	Sigo buscando	
15	La mayoría contrata con mi actual empresa	
16	Por sugerencia de conocidos o familiares	
17	La decisión no es solo mía	
18	Otro, ¿Cuál?	
[→ pregunta 15]		
14b1 ¿Por qué no ha pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)		
Mostrar Tarjeta N° 6		
	Orden	
1	No sé como hacer exactamente los trámites	
2	Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
3	De por sí es difícil comparar entre las ofertas de las empresas	
4	Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
5	Desconfianza de las otras empresas	
6	El contrato me lo impide	
7	Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
8	No hay otra opción en mi zona	
9	Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
10	Las otras empresas no tienen una mejor oferta	
11	No lo necesito	
12	No me interesa	
13	No se me había ocurrido	
14	La mayoría contrata con mi actual empresa	
15	Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa	
16	La decisión no es solo mía	
17	Otro, ¿Cuál?	
14b2 ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (respuesta múltiple)		
Mostrar Tarjeta N° 7		
1	Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio	
2	Bajar sus precios por la instalación del servicio	
3	Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen	
4	Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio	
5	Dar mayores beneficios especiales	
6	Mejorar su reputación o marca	
7	Mejorar su cobertura	
8	Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio	
9	Mejorar la calidad de la señal del servicio	
10	Mejorar su servicio de atención al cliente	
11	Facilitarme los trámites o averiguaciones	
12	Hacer más simple o entendible sus planes comerciales	
13	Aumentar su publicidad	
14	Otro, ¿Cuál?	
15 ¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre opciones de planes comerciales de otras empresas operadoras de Internet fijo? (respuesta múltiple)		
Mostrar Tarjeta N° 8		
1	Amigos, familiares o conocidos	
2	Comerciales de televisión	
3	Anuncios en la radio	
4	Anuncios en periódicos o revistas	
5	Página web de la empresa operadora	
6	Publicidad en youtube, páginas web o blogs en Internet	
7	Redes sociales de la empresa operadora	
8	Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora	
9	Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora	
10	Instituciones públicas o estatales	
11	La otra empresa me contactó	
12	Otro, ¿Cuál?	





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido)			
16 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que buscan o averiguan sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de Internet fijo? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")		19c <u>EN GENERAL</u> , ¿Cuántos días hábiles <u>CREE</u> que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de Internet fijo de su hogar? (razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria) (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	
17 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 significa "muy fácil". ¿Cómo perciben todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")		19d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal del Internet fijo del hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	
18 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa "muy alto". ¿Cómo perciben el número de empresas operadoras de Internet fijo que tienen disponibles en caso busquen cambiarse de proveedor de dicho servicio? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")		<div>Mostrar Tarjeta N° 9</div> <div>1 Menos de S/ 5 2 De S/ 5 a menos de S/ 10 3 De S/ 10 a menos de S/ 15 4 De S/ 15 a menos de S/ 20 5 De S/ 20 a menos de S/ 25 6 De S/ 25 a menos de S/ 30 7 De S/ 30 a más -99 No sabe/no opina/no recuerda</div>	
19 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado fallas en la señal del servicio de Internet fijo de su actual empresa operadora? 1 Sí 2 No (→ pregunta 19c) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 19c)		20 En este último año, ¿Su hogar se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de Internet fijo que posee? 1 Sí 2 No (→ pregunta 20b) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20b)	
19a Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez su hogar ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de Internet fijo? 1 Sí 2 No 3 No sé/No recuerdo		20a En este último año, ¿Su hogar ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación para el servicio de Internet fijo que posee? 1 Sí 2 No (→ pregunta 20b) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20b)	
19b En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de Internet fijo? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	<div>→ Frecuencia</div> <div>1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses</div>	20a1 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet fijo debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada? 1 Sí 2 No (→ pregunta 20a3) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20a3)	
20a2 En este último año, ¿Cuánto tiempo de más, en promedio, tardo en llegar la o las visitas técnicas solicitadas a su actual empresa operadora para revisar el servicio de Internet fijo de su hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	<div>→ Frecuencia</div> <div>1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses</div>	20b <u>EN GENERAL</u> , ¿Cuántos días hábiles <u>CREE</u> que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una visita técnica para el servicio de Internet fijo de su hogar? (razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria) (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	
20c Considerando que la visita técnica no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la cita de la visita técnica solicitada para el Internet fijo del hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	<div>Mostrar Tarjeta N° 9</div> <div>1 Menos de S/ 5 2 De S/ 5 a menos de S/ 10 3 De S/ 10 a menos de S/ 15 4 De S/ 15 a menos de S/ 20 5 De S/ 20 a menos de S/ 25 6 De S/ 25 a menos de S/ 30 7 De S/ 30 a más -99 No sabe/no opina/no recuerda</div>		





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido)

21 En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar con la calidad de la señal del servicio de Internet fijo, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy problemático" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted...

- (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")
- | | | |
|---|--|--|
| a | recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet fijo? | |
| b | volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet fijo? | |

22 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de Internet fijo de su actual empresa operadora?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

23 *ENCUESTADOR: pregunta 23 y 24 solo para los que declararon código "1" (Se puso en contacto con el Servicio al Cliente) en pregunta 20 de esta sección (página 34), los demás pasar a pregunta 25.

En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar en la calidad del servicio de atención al cliente por temas relacionados al servicio de Internet fijo, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy problemático" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted....

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

- | | | |
|---|--|--|
| a | recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet fijo? | |
| b | volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet fijo? | |

24 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados al servicio de Internet fijo?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

25 *ENCUESTADOR: pregunta 25 solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (página 31); y código 1, 2, 3, 4 o 5 en la pregunta 12 de esta sección (página 32).

¿Cuál es el código o número de cliente de su hogar ante la empresa operadora con la que contratan el servicio de Internet fijo?

*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".

26 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de Internet fijo, ¿Estaría dispuesto a pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de Internet fijo?

- | | |
|---|--------------------|
| 1 | Sí |
| 2 | No (→ pregunta 28) |

27 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de Internet fijo, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de Internet fijo?

Mostrar Tarjeta N° 20

- | | |
|-----|------------------------------|
| 1 | De S/. 30 a más |
| 2 | De S/. 25 a menos de S/. 30 |
| 3 | De S/. 20 a menos de S/. 25 |
| 4 | De S/. 15 a menos de S/. 20 |
| 5 | De S/. 10 a menos de S/. 15 |
| 6 | De S/. 5 a menos de S/. 10 |
| 7 | Menos de S/. 5 |
| -99 | No sabe/no opina/no recuerda |

28 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de Internet fijo, ¿Estaría dispuesto a pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de Internet fijo?

- | | |
|---|--------------------|
| 1 | Sí |
| 2 | No (→ pregunta 30) |





SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET: PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido)

29 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de Internet fijo, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de Internet fijo?

Mostrar Tarjeta N° 20

- 1 De S/. 30 a más
- 2 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 3 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 6 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 7 Menos de S/ 5
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

30 *ENCUESTADOR: antes de realizar esta pregunta, precísele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 17A.

Considere que usted esta evaluando contratar un servicio de internet fijo.

A continuación le presentaré 9 opciones de planes de dicho servicio, que se diferencian por sus atributos o características.

Por favor, usted deberá calificar cada opción que se le muestra según sean sus preferencias y utilizando una escala que va de 1 (muy poco preferida) a 10 (extremadamente preferido)

Tenga en cuenta que, para este ejercicio, cualquier otro atributo no incluido en los planes mostrados se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones de proveedores disponibles en el mercado.

Mostrar Tarjeta N° 17B

Opción	Nivel de Velocidad	Calidad de Señal	Calidad de Atención al Cliente	Nivel de Precio	CALIFICACIÓN
Plan 1	Intermedia	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Baja	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alta	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Baja	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alta	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedia	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alta	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedia	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Baja	Intermedio	Alto	Alto	

(→ Sección 8)

36





OSIPTEL
DPRC
M.VILCHEZ



SECCIÓN 8: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR																	
10 ¿Estaría dispuesto a dejar el Servicio de Internet Móvil por el de Internet Fijo? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no (→ Sección 9)																	
11 ¿Dejaría el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10% el precio del Internet Móvil y asumiendo que el servicio de Internet Móvil y Fijo tienen los mismos beneficios? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no (→ Sección 9)																	
12 ¿Pensaría o seguirá pensando dejar el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si el servicio de Internet Fijo tuviera.....? <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Menos velocidad de navegación</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>2 Tope de consumo de datos</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3 Menos cobertura</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>4 Menos continuidad (Más interrupciones)</td><td>1</td><td>2</td></tr></tbody></table> (→ Sección 9)				Sí	No	1 Menos velocidad de navegación	1	2	2 Tope de consumo de datos	1	2	3 Menos cobertura	1	2	4 Menos continuidad (Más interrupciones)	1	2
	Sí	No															
1 Menos velocidad de navegación	1	2															
2 Tope de consumo de datos	1	2															
3 Menos cobertura	1	2															
4 Menos continuidad (Más interrupciones)	1	2															
13 ¿Por qué no pensaría tener Internet fijo? (anote solo una alternativa) 1 Las tarifas son muy caras 2 No tengo computadora 3 El servicio no llega a mi localidad 4 Accedo por otros medios (trabajo, colegio, universidad, etc) 5 Porque tengo Internet móvil 6 No necesito 7 No me interesa 8 Otro, ¿cuál? (→ Sección 9)																	
8.3 HOGAR QUE NO TIENEN CONEXIÓN FIJA NI MÓVIL DE INTERNET (Preguntas del 14 al 19, solo para los que respondieron Código "4" en pregunta 1 de la Sección 7. Pagina 31)																	
14a ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de Internet fijo para su hogar? 1 Sí 2 No (→ pregunta 16)																	
14b En los siguientes 6 meses, ¿tienen pensado contratar el servicio de Internet Fijo para su hogar? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no																	
15 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por una conexión a Internet Fijo en su hogar? Mostrar Tarjeta N° 14 <table border="1"><thead><tr><th>15.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)</th><th>15.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 De S/. 100 a más</td><td>1 De S/. 100 a más</td></tr><tr><td>2 De S/. 70 a menos de S/. 100</td><td>2 De S/. 70 a menos de S/. 100</td></tr><tr><td>3 De S/. 50 a menos de S/. 70</td><td>3 De S/. 50 a menos de S/. 70</td></tr><tr><td>4 De S/. 20 a menos de S/. 50</td><td>4 De S/. 20 a menos de S/. 50</td></tr><tr><td>5 Menos de S/. 20</td><td>5 Menos de S/. 20</td></tr></tbody></table> saltar ==> pregunta 17a			15.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	15.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)	1 De S/. 100 a más	1 De S/. 100 a más	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	5 Menos de S/. 20	5 Menos de S/. 20			
15.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	15.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)																
1 De S/. 100 a más	1 De S/. 100 a más																
2 De S/. 70 a menos de S/. 100	2 De S/. 70 a menos de S/. 100																
3 De S/. 50 a menos de S/. 70	3 De S/. 50 a menos de S/. 70																
4 De S/. 20 a menos de S/. 50	4 De S/. 20 a menos de S/. 50																
5 Menos de S/. 20	5 Menos de S/. 20																
16 ¿Por qué no pensaría tener Internet Fijo? (anote solo una alternativa) 1 Las tarifas son muy caras 2 No tengo computadora 3 El servicio no llega a mi localidad 4 Accedo por otros medios (trabajo, colegio, universidad, etc) 5 Preferiría tener Internet móvil 6 No necesito 7 No me interesa 8 Otro, ¿cuál? (→ Pregunta 17a)																	
17a ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de Internet Móvil desde un teléfono móvil, celular o smartphone? 1 Sí 2 No (→ pregunta 19)																	
17b En los siguientes 6 meses, ¿tienes pensado contratar el servicio de Internet Móvil desde un teléfono móvil, celular o smartphone? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no																	
18 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por una Conexión a Internet Móvil desde un teléfono móvil, celular o smartphone? Mostrar Tarjeta N° 13 <table border="1"><thead><tr><th>18.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)</th><th>18.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de equipo)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 De S/. 100 a más</td><td>1 De S/. 100 a más</td></tr><tr><td>2 De S/. 70 a menos de S/. 100</td><td>2 De S/. 70 a menos de S/. 100</td></tr><tr><td>3 De S/. 50 a menos de S/. 70</td><td>3 De S/. 50 a menos de S/. 70</td></tr><tr><td>4 De S/. 20 a menos de S/. 50</td><td>4 De S/. 20 a menos de S/. 50</td></tr><tr><td>5 Menos de S/. 20</td><td>5 Menos de S/. 20</td></tr></tbody></table> (→ Sección 9)			18.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	18.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de equipo)	1 De S/. 100 a más	1 De S/. 100 a más	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	5 Menos de S/. 20	5 Menos de S/. 20			
18.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago, puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	18.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de equipo)																
1 De S/. 100 a más	1 De S/. 100 a más																
2 De S/. 70 a menos de S/. 100	2 De S/. 70 a menos de S/. 100																
3 De S/. 50 a menos de S/. 70	3 De S/. 50 a menos de S/. 70																
4 De S/. 20 a menos de S/. 50	4 De S/. 20 a menos de S/. 50																
5 Menos de S/. 20	5 Menos de S/. 20																
19 ¿Por qué no pensaría tener Internet Móvil? (anote solo una alternativa) 1 Las tarifas son muy elevadas 2 Porque tiene capacidad de descarga limitada 3 El servicio no llega a mi localidad 4 Preferiría tener Internet fijo 5 No necesito 6 No me interesa 8 Otro, ¿cuál? (→ Sección 9)																	





SECCIÓN 8: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR

8.4 HOGAR QUE TIENEN CONEXIÓN FIJA Y MÓVIL DE INTERNET

(Preguntas del 20 al 26, solo para los que respondieron código "3" en pregunta 1 de la sección 7. Página 31)

Encuestador: preguntas 20 a 23 responde el jefe de hogar.

20 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Internet fijo por el de Internet móvil?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

(→23)

21 ¿Dejaría el Servicio de Internet fijo por el móvil, si todas las Empresas suben en 10% el precio del Internet fijo y asumiendo que el servicio de Internet fijo y móvil tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

(→24)

22 ¿Pensaría o seguirá pensando dejar el servicio de Internet fijo por el móvil, si el servicio de Internet móvil tuviera.....?

	Sí	No
1 Menos velocidad de navegación	1	2
2 Tope de consumo de datos	1	2
3 Menos cobertura	1	2
4 Menos continuidad (más interrupciones)	1	2

(Si responde código "3" en pregunta 21 y a la vez código "2" en todas las opciones de la pregunta 22, pase a pregunta 24)

(Pregunta 23, solo para los que están duados o triados o sea los que respondieron código "2" en pregunta 3 de la Sección 7. Página 31)

23 Me ha dicho que posiblemente dejaría el servicio de Internet fijo por el servicio de Internet móvil, ¿mantendrían la línea fija, es decir el teléfono fijo?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

Encuestador: preguntas 24 a 26 responde jefe de hogar o hijo con internet móvil.

24 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Internet móvil por el de Internet fijo?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

(→Sección 9)

25 ¿Dejaría el Servicio de Internet móvil por el fijo, si todas las Empresas suben en 10% el precio del Internet móvil y asumiendo que el servicio de Internet móvil y fijo tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

(→Sección 9)

26 ¿Pensaría o seguirá pensando dejar el servicio de Internet móvil por el fijo, si el servicio de Internet fijo tuviera.....?

	Sí	No
1 Menos velocidad de navegación	1	2
2 Tope de consumo de datos	1	2
3 Menos cobertura	1	2
4 Menos continuidad (más interrupciones)	1	2



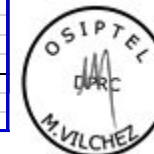


SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió		Cód.																				
1 ¿Su hogar cuenta con acceso a televisión de paga? 1 Sí 2 No (→ pregunta 36)	4b1 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de canales de video en señal HD (alta definición) del servicio de televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>	5d ¿Qué tipo de decodificadores tiene su hogar para acceder al servicio de televisión de paga? <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th><th>No sé</th></tr></thead><tbody><tr><td>a Decodificadores en señal estándar</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>b Decodificadores en señal HD</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>c DVR (grabador)</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>d Otro</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></tbody></table>		Sí	No	No sé	a Decodificadores en señal estándar	1	2	3	b Decodificadores en señal HD	1	2	3	c DVR (grabador)	1	2	3	d Otro	1	2	3
	Sí	No	No sé																			
a Decodificadores en señal estándar	1	2	3																			
b Decodificadores en señal HD	1	2	3																			
c DVR (grabador)	1	2	3																			
d Otro	1	2	3																			
HOGARES CON TELEVISIÓN DE PAGA																						
2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio de televisión de paga? 1 Menos de 6 meses 2 De 6 meses a menos 1 año 3 De 1 a menos de 2 años 4 De 2 a 3 años 5 Más de 3 años	5 ¿Cuántos decodificadores tiene su hogar para conectarse al servicio de televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>	5e Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de puntos de uso incluidos en su plan para utilizar la televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>																				
2a ¿Qué tipo de conexión de televisión de paga tiene su hogar? 1 Cable 2 Satélite con antena 3 No sé 4 Otro, ¿cuál? _____	*ENCUESTADOR: Si el entrevistado mencionó no tener ningún decodificador (cero) pasar a la pregunta 5e. Caso contrario continuar.	5f ¿Cuántos de los televisores que hay en su hogar tienen acceso al servicio de televisión de paga que se posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>																				
3 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene el servicio de televisión de paga de su hogar? 1 Solo prepago 2 Solo postpago 3 Prepago y postpago 4 No sé	5a El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno de estos decodificadores? 1 Sí 2 No (→ pregunta 5d) 3 No sé (→ pregunta 5d)	6 ¿La empresa operadora del servicio de televisión de paga de su hogar categoriza su plan contratado como....? 1 Básico, normal, estándar, bronce 2 Intermedio, avanzado, plata 3 Estelar, premium, superior, oro, platino 4 No sé																				
4a ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales de video en señal estándar? 1 Sí 2 No (→ pregunta 4b) 3 No sé (→ pregunta 4b)	5b ¿Por cuántos de estos decodificadores su hogar ha hecho un pago el último mes? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>	7 ¿Su hogar contrata el servicio de televisión de paga de manera individual o como parte de un paquete? 1 De manera individual 2 Como parte de un paquete (→ pregunta 8a)																				
4a1 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de canales de video en señal estándar del servicio de televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>	5c El último mes, ¿Cuánto ha pagado (S/) su hogar por este(os) decodificador(es)? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99") <input type="text"/>																					
4b ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales de video en señal HD (alta definición)? 1 Sí 2 No (→ pregunta 5) 3 No sé (→ pregunta 5)																						





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)			
8 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de televisión de paga de su hogar?		12 De la programación contratada por su hogar en el servicio de televisión de paga, ¿Qué tipo de contenido influyó más al momento de elegir la actual empresa operadora de televisión de paga? (marque solo 2 razones en orden de importancia)	
<i>*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.</i>		1 Fútbol nacional	
Gasto total	<input type="text"/>	1 Con recibo → (Anotar Monto)	2 Fútbol internacional
		2 Sin recibo	3 Shows, espectáculos
			4 Novelas
			5 Películas o Series
			6 Dibujos
			7 Noticieros
			8 Todos
			9 Otro, ¿Cuál?
8a ¿Quién financia el pago del servicio de televisión de paga de su hogar? (respuesta múltiple)		13 En base a la experiencia con la programación contratada de su hogar en el servicio de televisión de paga, ¿Cuál es el tipo de contenido más importante para su hogar? (marque solo 2 razones en orden de importancia)	
1 Miembro del Hogar	→ Código(s) de Ident.	1 Fútbol nacional	1 Fútbol nacional
2 Otra Institución o persona fuera del hogar	<input type="text"/>	2 Fútbol internacional	2 Fútbol internacional
¿Cuál?		3 Shows, espectáculos	3 Shows, espectáculos
		4 Novelas	4 Novelas
		5 Películas o Series	5 Películas o Series
		6 Dibujos	6 Dibujos
		7 Noticieros	7 Noticieros
		8 Todos son igual de importantes	8 Todos son igual de importantes
		9 Otro, ¿Cuál?	9 Otro, ¿Cuál?
8b ¿Comparten el servicio de televisión de paga o el costo mensual de dicho servicio con otras familias o vecinos?		14 ¿Qué tipo de contenido en el servicio de televisión de paga se considera exclusivo de la actual empresa operadora del servicio de televisión de paga?	
1 No		1 Fútbol nacional	1 Fútbol nacional
2 Sí → ¿Cuántas?	<input type="text"/>	2 Fútbol internacional	2 Fútbol internacional
		3 Shows, espectáculos	3 Shows, espectáculos
		4 Novelas	4 Novelas
		5 Películas o Series	5 Películas o Series
		6 Dibujos	6 Dibujos
		7 Noticieros	7 Noticieros
		8 Todos son igual de importantes	8 Todos son igual de importantes
		9 Otro, ¿Cuál?	9 Otro, ¿Cuál?
9 En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de televisión de paga contratado?		15 Aparte de la programación ya incluida en el plan del servicio de televisión de paga, ¿Su hogar paga de forma adicional por otros canales de entretenimiento ofrecidos por la actual empresa operadora de televisión de paga?	
	<input type="text"/>	1 Sí	
		2 No	
		3 No sé	
10 En general, ¿Con qué frecuencia en su hogar se usa el servicio de televisión de paga contratado?		16 <i>*ENCUESTADOR: pregunta 16 solo para los que declararán código "1" en pregunta 7 de esta sección (página 40), los demás pasar a la pregunta 16a</i>	
1 Diaria		¿Qué empresa operadora le brinda a su hogar el actual servicio de televisión de paga?	
2 Interdiaria		1 Movistar TV (Telefónica, Cable Mágico)	
3 Semanal		2 Claro TV (América Móvil)	
4 Quincenal		3 Direct TV	
5 Mensual		4 Best Cable	
6 No todos los meses, al menos una vez en el último año		5 Cable Visión	
		6 Star Global Com	
		7 Cable Sur	
		8 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo	
		9 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo	
		10 No sé	
		11 Otro, ¿cuál?	
11 En total, ¿Cuántos de los canales incluidos en el servicio de televisión de paga ven con mayor frecuencia en su hogar?		16a ¿Cuánto tiempo tiene su hogar como cliente de su actual empresa operadora de televisión de paga?	
1 Menos de 5 canales		1 Menos de 6 meses	
2 De 5 a menos de 10 canales		2 De 6 meses a 1 año	
3 De 10 a menos de 15 canales		3 De 1 a menos de 2 años	
4 De 15 a menos de 20 canales		4 De 2 a 3 años	
		5 Más de 3 años	





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

17 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que su hogar eligió a la actual empresa operadora de televisión de paga?
(marque solo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 3

	Orden
1 La mayoría contrataba con esta empresa	
2 Por recomendación de familiares o amigos	
3 Por su precio o tarifa baja	
4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados	
5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales	
6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio	
7 Por su cobertura	
8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio	
9 Por la calidad en la señal del servicio	
10 Por su servicio de atención al cliente	
11 Por su reputación o marca	
12 Era la única opción	
13 La decisión no fue solo mía	
14 Otro, ¿Cuál?	

18 En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18b1)

18a1 ¿Cuáles fueron las principales razones que han llevado a pensar en cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 4

	Orden
1 Para pagar o gastar menos por el servicio	
2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado	
3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio	
4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa	
5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio	
6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio	
7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente	
8 Recomendación de un amigo o familiar	
9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa	
10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa	
11 Otro, ¿Cuál?	

18a2 ¿Llegaron a cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18a4)

18a3 ¿Cuál era la empresa operadora de televisión de paga anterior?

- 1 Movistar TV (Telefónica, Cable Mágico)
- 2 Claro TV (América Móvil)
- 3 Direct TV
- 4 Best Cable
- 5 Cable Visión
- 6 Star Global Com
- 7 Cable Sur
- 8 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo
- 9 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo
- 10 No sé
- 11 Otro, ¿cuál?

18a4 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegaron a cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 5

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Se me olvida hacer los trámites	
3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones	
4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
5 Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas operadoras	
6 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
7 Desconfianza de las otras empresas	
8 El contrato me lo impide	
9 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
10 No hay otra opción en mi zona	
11 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
12 Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta	
13 Mi empresa me hizo una buena contraoferta	
14 Sigo buscando	
15 La mayoría contrata con mi actual empresa	
16 Por sugerencia de conocidos o familiares	
17 La decisión no es solo mía	
18 Otro, ¿Cuál?	

[→ pregunta 19]





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

18b1 ¿Por qué no han pensado en cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 6

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
3 De por sí es difícil comparar entre las ofertas de las empresas	
4 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
5 Desconfianza de los otras empresas	
6 El contrato me lo impide	
7 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
8 No hay otra opción en mi zona	
9 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
10 Las otras empresas no tienen una mejor oferta	
11 No lo necesito	
12 No me interesa	
13 No se me había ocurrido	
14 La mayoría contrata con mi actual empresa	
15 Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa	
16 La decisión no es solo mía	
17 Otro, ¿Cuál?	

18b2 ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que su hogar considere cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?
(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 7

- 1 Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio
- 3 Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen
- 4 Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio
- 5 Dar mayores beneficios especiales
- 6 Mejorar su reputación o marca
- 7 Mejorar su cobertura
- 8 Mejorar la tecnología con la ofrecen el servicio
- 9 Mejorar la calidad de la señal del servicio
- 10 Mejorar su servicio de atención al cliente
- 11 Facilitarme los trámites o averiguaciones
- 12 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
- 13 Aumentar su publicidad
- 14 Otro, ¿Cuál?

19 ¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre los planes comerciales de otras empresas operadoras de televisión de paga?
(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 8

- 1 Amigos, familiares o conocidos
- 2 Comerciales de televisión
- 3 Anuncios en la radio
- 4 Anuncios en periódicos o revistas
- 5 Página de web de la empresa operadora
- 6 Publicidad en youtube, páginas web o blogs en Internet
- 7 Redes sociales de la empresa operadora
- 8 Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora
- 9 Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora
- 10 Instituciones públicas o estatales
- 11 La otra empresa me contactó
- 12 Otro, ¿Cuál?

20 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que buscan o averiguan sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de televisión de paga?
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

21 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 significa "muy fácil". ¿Cómo perciben todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de televisión de paga?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

22 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa "muy alto". ¿Cómo perciben el número de empresas operadoras de televisión de paga que tienen disponible en caso busquen cambiarse de proveedor de dicho servicio?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

23 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado fallas en la señal del servicio de televisión de paga de su actual empresa operadora?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 23c)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 23c)

23a Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez su hogar ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de televisión de paga?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé/No recuerdo

23b En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de televisión de paga?
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

→ Frecuencia

- 1 Minutos
- 2 Horas
- 3 Días
- 4 Semanas
- 5 Meses

43





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

23c **EN GENERAL**, ¿Cuántos días hábiles **CREE** que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de televisión de paga de su hogar?
(Razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)
(Si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

23d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de la televisión de paga del hogar?

(Si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

- 1 Menos de S/ 5
- 2 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 3 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 6 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 7 De S/ 30 a más
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

Mostrar Tarjeta N° 9

24 En este último año, ¿Su hogar se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de televisión de paga que posee?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 24b)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24b)

24a En este último año, ¿Su hogar ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación para el servicio de televisión de paga que posee?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 24b)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24b)

24a1 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de televisión de paga debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 24a3)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24a3)

24a2 En este último año, ¿Cuanto tiempo de más, en promedio, tardo en llegar la o las visitas técnicas solicitadas a su actual empresa operadora para revisar el servicio de televisión de paga de su hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

Frecuencia

- 1 Minutos
- 2 Horas
- 3 Días
- 4 Semanas
- 5 Meses

24a3 En este último año, ¿Cuántos días hábiles en promedio estableció su actual empresa operadora para realizar la o las visitas técnicas solicitadas para el servicio de televisión de paga de su hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

24b **EN GENERAL** ¿Cuántos días hábiles **CREE** que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una visita técnica para el servicio de televisión de paga de su hogar?

(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

24c Considerando que la visita técnica no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la cita de la visita técnica solicitada para la televisión de paga del hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

Mostrar Tarjeta N° 9

- 1 Menos de S/ 5
- 2 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 3 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 6 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 7 De S/ 30 a más
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

25 En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar con la calidad de la señal del servicio de televisión de paga, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy problemáticamente no" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted....
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

- a recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de televisión de paga?
- b volvería a contratar con su actual empresa operadora de televisión de paga?

26 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de televisión de paga de su actual empresa operadora?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

27 **"ENCUESTADOR:** pregunta 27 y 28 solo para los que declararán código "1" en pregunta 24 de esta sección (página 44), los demás pasar a pregunta 29.

En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar en la calidad del servicio de atención al cliente por temas relacionados al servicio de televisión de paga, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy problemáticamente no" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted....

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")

- a recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de televisión de paga?
- b volvería a contratar con su actual empresa operadora de televisión de paga?





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

28 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados al servicio de televisión de paga?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

29 ¿Dejaría el servicio de Televisión de Paga, si todas las empresas operadoras suben en 10% el precio de este servicio,.....?

	Sí	No
1 manteniendo los beneficios de su plan	1	2
2 mejorando los beneficios de su plan	1	2
3 ofreciendo un descuento temporal en su tarifa	1	2

* ENCUESTADOR: Pase a pregunta 29a si el entrevistado responde por lo menos un código "2". Si el entrevistado responde código "1" en todo pase a pregunta 30

29a ¿Por qué no dejaría el servicio de televisión de paga? (marque solo 2 razones en orden de importancia)

- 1 No sé cómo hacer los trámites o hay que hacer muchos trámites
- 2 El contrato me lo impide
- 3 No hay otro operador en mi zona
- 4 No quiero perder mis contenidos exclusivos
- 5 La televisión de paga no es mejor
- 6 No tengo tiempo para revisar la oferta de las otras empresas
- 7 Otro, ¿Cuál?

30 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de televisión de paga por un servicio especializado de contenidos por Internet tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente que sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

(→ pregunta 30b)

30a Si todas las empresas de televisión de paga suben en 10% el precio de este servicio, ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de televisión de paga por un servicio especializado de contenidos por Internet tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente que sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

* ENCUESTADOR: pregunta 30b y 30c solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 11 de la sección 7 (pagina 32). Caso contrario pase a pregunta 31.

30b ¿Su hogar redujo el gasto en algún servicio de Televisión de Paga (canales adicionales, alquiler de películas, entre otros) desde el uso del servicio especializado de contenidos tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc?

- 1 Sí
- 2 No

30c ¿Su hogar ha incrementado su gasto en planes de internet desde el uso del servicio especializado de contenidos tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc?

- 1 Sí
- 2 No

* ENCUESTADOR: pregunta 31 solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (pagina 40); y código 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 o 11 " en la pregunta 16 de esta sección (pagina 41). Caso contrario pase a pregunta 36.

31 ¿Cuál es el código o número de cliente de su hogar ante la empresa operadora con la que contratan el servicio de televisión de paga?

* ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".

32 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de televisión de paga, ¿Estaría dispuesto pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de televisión de paga?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 34)

33 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de televisión de paga, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de televisión de paga?

Mostrar Tarjeta N° 20

- 1 De S/. 30 a más
- 2 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 3 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 6 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 7 Menos de S/ 5
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

34 *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de televisión de paga, ¿Estaría dispuesto a pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de televisión de paga?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 36)

45





SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

35 ***ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de televisión de paga, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de televisión de paga?

Mostrar Tarjeta N° 20

- 1 De S/. 30 a más
- 2 De S/. 25 a menos de S/. 30
- 3 De S/. 20 a menos de S/. 25
- 4 De S/. 15 a menos de S/. 20
- 5 De S/. 10 a menos de S/. 15
- 6 De S/. 5 a menos de S/. 10
- 7 Menos de S/. 5
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

36 ***ENCUESTADOR:** antes de realizar esta pregunta, precítese al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 18A.

Considere que usted esta evaluando contratar un servicio de televisión de paga.

A continuación le presentaré 9 opciones de planes de dicho servicio, que se diferencian por sus atributos o características.

Por favor, usted deberá calificar cada opción que se le muestra según sean sus preferencias y utilizando una escala que va de 1 (muy poco preferida) a 10 (extremadamente preferido)

Tenga en cuenta que, para este ejercicio, cualquier otro atributo no incluido en los planes mostrados se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones de proveedores disponibles en el mercado.

Mostrar Tarjeta N° 18B

Opción	Cantidad de Canales	Calidad de Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	CALIFICACIÓN
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	

***ENCUESTADOR:** pase a la pregunta 37 si el entrevistado respondió el código "2" en la pregunta 1 de esta sección (página 40). Caso contrario pase a Sección 10.

37 ¿Por qué su hogar no cuenta con el servicio de televisión de paga?

(anote solo una alternativa)

- 1 Las tarifas son muy elevadas
- 2 La oferta de canales adicionales no es atractiva
- 3 Me es suficiente la TV gratuita
- 4 No cuento con televisor en casa
- 5 No vemos mucha TV
- 6 El servicio no llega a mi localidad
- 7 No la necesito
- 8 No me interesa
- 9 Otro, ¿cuál?

38 ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de televisión de paga para su hogar?

- 1 Sí
- 2 No (→ Sección 10)

38a En los siguientes 6 meses, ¿tienen pensado contratar el servicio de televisión de paga para su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente que sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

39 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por contar con el servicio de televisión de paga?

Mostrar Tarjeta N° 14

39.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

39.2 Cargo Mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

(→ Sección 10)





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió		Cód.																				
1 ¿Su hogar cuenta con teléfono fijo? 1 Sí 2 No (→ pregunta 35)	6 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar? 1 Prepago (→ pregunta 7a) 2 Control 3 Abierta (Postpago)	9 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de telefonía fija más utilizado por su hogar? *ENCUESTADOR: diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo. Gasto total <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 1 Con recibo → (Anotar Monto) 2 Sin recibo																				
1a ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene contratado el servicio de telefonía fija? 1 Menos de 1 año 2 De 1 a menos de 2 años 3 De 2 a 3 años 4 Más de 3 años	7 ¿Su plan contratado en su línea de telefonía fija le permiten beneficiarse de.... <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th><th>No sé</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></tbody></table> *ENCUESTADOR: líneas abiertas o postpago (código "3" en pregunta 6 de esta sección) pasara pregunta 8.		Sí	No	No sé	1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3	2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3	*ENCUESTADOR: pregunta 9a solo para los que declararon código "1" en pregunta 2 de esta sección (página 47), los demás pasar a la pregunta 9b.								
	Sí	No	No sé																			
1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3																			
2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3																			
2 ¿Su hogar tiene más de un número de teléfono fijo? 1 Sí → ¿Cuántos? <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2 No (→ pregunta 3)					7a ¿Cuántas recargas (tarjetas) suele realizar mensualmente su hogar en la línea de telefonía fija más utilizada? 1 Ninguna recarga (tarjeta) 2 Una recarga (tarjeta) 3 Dos recargas (tarjetas) 4 De tres a cinco recargas (tarjetas) 5 Más de cinco recargas (tarjetas) 6 No sé / No recuerdo	9a El último mes, ¿Cuánto fue el gasto total (S/.) en los otros números de telefonía fija de su hogar? <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																
2a ¿Con qué empresas de telecomunicaciones su hogar tiene suscrito el servicio de telefonía fija? (respuesta múltiple) 1 Movistar (Telefónica del Perú) 2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex) 3 Americatel Perú 4 Level 3 (antes Global Crossing) 5 Gilat To Home Perú 6 Otro, ¿Cuál?	7b ¿Su recarga más utilizada en su línea de telefonía fija le permiten beneficiarse de.... <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Sí</th><th>No</th><th>No sé</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>3 Bastantes días para consumir su saldo?</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr></tbody></table>		Sí	No	No sé	1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3	2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3	3 Bastantes días para consumir su saldo?	1	2	3	9b ¿Quién financia el pago del servicio de telefonía fija más utilizado de su hogar? (respuesta múltiple) 1 Miembro del Hogar → Código(s) de Ident. <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2 Otra Institución o persona fuera del hogar ¿Cuál?				
	Sí	No	No sé																			
1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3																			
2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3																			
3 Bastantes días para consumir su saldo?	1	2	3																			
3 ¿Su hogar tiene más de un equipo de teléfono fijo? 1 Sí → ¿Cuántos? <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2 No *ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que para las preguntas 4 a 34 debe tomar como referencia la línea fija más utilizada por el hogar					8 ¿Su hogar contrata el servicio de telefonía fija de manera individual o como parte de un paquete? 1 De manera individual 2 Como parte de un paquete (→ pregunta 9a)																	
4 ¿Qué tipo de conexión tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar? 1 Alámbrica 2 Inalámbrica																						
5 ¿Qué tipo de equipo tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar? 1 Alámbrica 2 Inalámbrica																						





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

10 En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de telefonía fija contratado?

11 En general, ¿Con qué frecuencia su hogar usa el servicio de telefonía fija contratado?

- 1 Diaria
- 2 Interdiaria
- 3 Semanal
- 4 Quincenal
- 5 Mensual
- 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año

12 En general, ¿Cuántas llamadas diarias suele realizar su hogar desde el teléfono fijo?

- 1 Ninguna
- 2 Una llamada
- 3 De 2 a 3 llamadas
- 4 De 4 a 5 llamadas
- 5 De 6 a 7 llamadas
- 6 De 8 a 10 llamadas
- 7 Más de 10 llamadas

13 En general, ¿Cuántos minutos suelen emplear su hogar en las llamadas que realizan desde el teléfono fijo?

- 1 Menos de 3 minutos
- 2 De 3 a 5 minutos
- 3 Más de 5 minutos, hasta 10 minutos
- 4 Más de 10 minutos

14 ¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal destino de las llamadas que realiza su hogar desde el teléfono fijo?

- 1 Hacia una línea de teléfono fijo de la misma empresa de telefonía
- 2 Hacia una línea de teléfono fijo de otra empresa de telefonía
- 3 Hacia una línea de teléfono móvil de la misma empresa de telefonía
- 4 Hacia una línea de teléfono móvil de otra empresa de telefonía
- 5 Larga distancia (nacional o internacional)
- 6 No sé / No recuerda

15 ¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal motivo de su hogar para realizar llamadas desde el teléfono fijo?

- 1 Para comunicarse con familiares y/o amigos
- 2 Por trabajo y/o negocios
- 3 Por emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)
- 4 Otro, ¿cuál?

*ENCUESTADOR: pregunta 16 solo para los que declararán código "1" en pregunta 8 de esta sección (página 47), los demás pasar a la pregunta 16a.

16 ¿Qué empresa operadora le brinda a su hogar el actual servicio de telefonía fija?

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex)
- 3 Americatel Perú
- 4 Level 3 (antes Global Crossing)
- 5 Gilat To Home Perú
- 6 Otro, ¿Cuál?

16a ¿Cuánto tiempo tiene su hogar como cliente de su actual empresa operadora de telefonía fija?

- 1 Menos de 1 año
- 2 De 1 a menos de 2 años
- 3 De 2 a 3 años
- 4 Más de 3 años

17 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que su hogar eligió a la actual empresa operadora de telefonía fija? (marque solo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 3

	Orden
1 La mayoría contrataba con esta empresa	
2 Por recomendación de familiares o amigos	
3 Por su precio o tarifa baja	
4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados	
5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales	
6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio	
7 Por su cobertura	
8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio	
9 Por la calidad en la señal del servicio	
10 Por su servicio de atención al cliente	
11 Por su reputación o marca	
12 Era la única opción	
13 La decisión no fue solo mía	
14 Otro, ¿Cuál?	

18 En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18b1)

18a1 ¿Cuáles fueron las principales razones que han llevado a pensar en cambiarse de empresa operadora de Telefonía fija?

(Marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 4

	Orden
1 Para pagar o gastar menos por el servicio	
2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado	
3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio	
4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa	
5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio	
6 La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio	
7 La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente	
8 Recomendación de un amigo o familiar	
9 Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa	
10 La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa	
11 Otro, ¿Cuál?	

18a2 ¿Llegaron a cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18a4)

18a3 ¿Cuál era su empresa operadora de telefonía fija anterior?

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex)
- 3 Americatel Perú
- 4 Level 3 (antes Global Crossing)
- 5 Gilat To Home Perú
- 6 Otro, ¿Cuál?

(→ pregunta 19)

48





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

18a4 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegaron a cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 5

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Se me olvida hacer los trámites	
3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones	
4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
5 Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas operadoras	
6 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
7 Desconfianza de las otras empresas	
8 El contrato me lo impide	
9 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
10 No hay otra opción en mi zona	
11 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
12 Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta	
13 Mi empresa me hizo una buena contraoferta	
14 Sigo buscando	
15 La mayoría contrata con mi actual empresa	
16 Por sugerencia de conocidos o familiares	
17 La decisión no es solo mía	
18 Otro, ¿Cuál?	

(→ pregunta 19)

18b1 ¿Por qué no han pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 6

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
3 De por sí es difícil comparar entre las ofertas de las empresas	
4 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio	
5 Desconfianza de las otras empresas	
6 El contrato me lo impide	
7 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa	
8 No hay otra opción en mi zona	
9 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa	
10 Las otras empresas no tienen una mejor oferta	
11 No lo necesito	
12 No me interesa	
13 No se me había ocurrido	
14 La mayoría contrata con mi actual empresa	
15 Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa	
16 La decisión no es solo mía	
17 Otro, ¿Cuál?	

18b2 ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que su hogar considere cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?

(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 7

- 1 Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio
- 3 Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen
- 4 Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio
- 5 Dar mayores beneficios especiales
- 6 Mejorar su reputación o marca
- 7 Mejorar su cobertura
- 8 Mejorar la tecnología con la ofrecen el servicio
- 9 Mejorar la calidad de la señal del servicio
- 10 Mejorar su servicio de atención al cliente
- 11 Facilitarme los trámites o averiguaciones
- 12 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
- 13 Aumentar su publicidad
- 14 Otro, ¿Cuál?

19 ¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre los planes comerciales de otras empresas operadoras de telefonía fija?

(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 8

- 1 Amigos, familiares o conocidos
- 2 Comerciales de televisión
- 3 Anuncios en la radio
- 4 Anuncios en periódicos o revistas
- 5 Página de web de la empresa operadora
- 6 Publicidad en youtube, páginas web o blogs en Internet
- 7 Redes sociales de la empresa operadora
- 8 Llamar o acudir a las oficinas de las empresas operadoras
- 9 Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora
- 10 Instituciones públicas o estatales
- 11 La otra empresa me contactó
- 12 Otro, ¿Cuál?





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

20 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que buscan o averiguan sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

21 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 significa "muy fácil". ¿Cómo perciben todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

22 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa "muy alto". ¿Cómo perciben el número de empresas operadoras de telefonía fija que tienen disponible en caso busquen cambiarse de proveedor de dicho servicio?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

23 ¿En su hogar han escuchado sobre el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 23b)

23a Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajos" y 7 significa "muy altos". ¿Cómo califican sus conocimientos sobre el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina" anotar código "-99")

***ENCUESTADOR PARA LA PREGUNTA 23b LEER AL ENCUESTADO LO SIGUIENTE:** La portabilidad numérica fija es su derecho a mantener el número de telefonía fija cuando decida cambiarse de empresa operadora de telefonía fija. Es un proceso donde el cliente solo debe asumir el costo de instalación del servicio fijado por la nueva empresa operadora y cuya demora dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija, siempre que no tenga deuda exigible, respecto al último recibo emitido por la empresa operadora que quiere dejar.

23b Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "definitivamente no" y 7 significa "definitivamente sí", de darse el caso, ¿En qué grado estarían dispuestos a recomendar a un familiar o amigo que utilice el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina" anotar código "-99")

24 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado fallas en la señal del servicio de telefonía fija de su actual empresa operadora?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 24c)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24c)

24a Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez su hogar ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé/No recuerdo

24b En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

Frecuencia

1 Minutos	4 Semanas
2 Horas	5 Meses
3 Días	

24c EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de telefonía fija de su hogar?

(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

24d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de la telefonía fija del hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

Mostrar Tarjeta N° 9

- 1 Menos de S/ 5
- 2 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 3 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 6 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 7 De S/ 30 a más
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

50





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

25 En este último año, ¿Su hogar se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de telefonía fija que posee?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 25b)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 25b)

25a En este último año, ¿Su hogar ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación para el servicio de telefonía fija que posee?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 25b)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 25b)

25a1 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telefonía fija debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 25a3)
- 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 25a3)

25a2 En este último año, ¿Cuanto tiempo de más, en promedio, tardo en llegar la o las visitas técnicas solicitadas a su actual empresa operadora para revisar el servicio de telefonía fija de su hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

--	--

Frecuencia

- 1 Minutos
- 2 Horas
- 3 Días
- 4 Semanas
- 5 Meses

25a3 En este último año, ¿Cuántos días hábiles en promedio estableció su actual empresa operadora para realizar la o las visitas técnicas solicitadas para el servicio de telefonía fija de su hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

--

25b **EN GENERAL** ¿Cuántos días hábiles **CREE** que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una visita técnica para el servicio de telefonía fija de su hogar?

(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

--

25c Considerando que la visita técnica no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la cita de la visita técnica solicitada para la telefonía fija del hogar?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

Mostrar Tarjeta N° 9

- 1 Menos de S/ 5
- 2 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 3 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 6 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 7 De S/ 30 a más
- 99 No sabe/no opina/no recuerda

26 **EN GENERAL** En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar con la calidad de la señal del servicio de telefonía fija, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted....

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

a	recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Telefonía Fija?	
b	volvería a contratar con su actual empresa operadora de Telefonía Fija?	

27 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de telefonía fija de su actual empresa operadora?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

--

***ENCUESTADOR:** pregunta 28 y 29 solo para los que declararán código "1" en pregunta 25 de esta sección (página 51), los demás pasar a pregunta 30.

28 En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar en la calidad del servicio de atención al cliente por temas relacionados al servicio de telefonía fija, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted...

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

a	recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Telefonía Fija?	
b	volvería a contratar con su actual empresa operadora de Telefonía Fija?	

29 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados al servicio de telefonía fija?

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

--





SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido)

***ENCUESTADOR:** pregunta 30 solo para los que repondieron el código "1" en la pregunta 8 de esta sección (página 47).

30 ¿Cuál es el número de telefonía fija más utilizada?

***ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".

31 ***ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de telefonía fija, ¿Estaría dispuesto a pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 33)

32 ***ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la calidad de la señal recibida y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de telefonía fija, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la señal de su servicio de telefonía fija?

Mostrar Tarjeta N° 20

- 1 De S/. 30 a más
- 2 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 3 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 6 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 7 Menos de S/ 5

-99 No sabe/no opina/no recuerda

33 ***ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de telefonía fija, ¿Estaría dispuesto a pagar un monto de dinero adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de telefonía fija?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 35)

34 ***ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que si cuenta con recibo puede utilizarlo.

Considerando su experiencia de usuario con la atención al cliente de su empresa operadora y el gasto mensual realizado actualmente por el servicio de telefonía fija, ¿Cuánto es el monto máximo que estaría dispuesto a pagar de forma adicional por mes para mejorar la calidad de la atención al cliente de su servicio de telefonía fija?

Mostrar Tarjeta N° 20

- 1 De S/. 30 a más
- 2 De S/ 25 a menos de S/ 30
- 3 De S/ 20 a menos de S/ 25
- 4 De S/ 15 a menos de S/ 20
- 5 De S/ 10 a menos de S/ 15
- 6 De S/ 5 a menos de S/ 10
- 7 Menos de S/ 5

-99 No sabe/no opina/no recuerda

35 ***ENCUESTADOR:** antes de realizar esta pregunta, precísele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 19A.

Considere que usted esta evaluando contratar un servicio de telefonía fija.

A continuación le presentaré 9 opciones de planes de dicho servicio, que se diferencian por sus atributos o características.

Por favor, usted deberá calificar cada opción que se le muestra según sean sus preferencias y utilizando una escala que va de 1 (muy poco preferida) a 10 (extremadamente preferido)

Tenga en cuenta que, para este ejercicio, cualquier otro atributo no incluido en los planes mostrados se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones de proveedores disponibles en el mercado.

Mostrar Tarjeta N° 19B

Opción	Cantidad de Minutos	Calidad de Señal	Calidad en Atención al Cliente	Nivel de Precio	CALIFICACIÓN
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	

36 ¿Algún miembro del hogar cuenta con teléfono móvil (celular)?

- 1 Sí
- 2 No (→ Sección 11)

***ENCUESTADOR:** verifique respuestas de pregunta 36 con las declaraciones brindadas en pregunta 1 de sección 2 (página 3).

36a ¿Existe un teléfono móvil (celular) que se quede permanentemente en el hogar?

- 1 Sí
- 2 No





SECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió		Cód.	
ENCUESTADOR: SOLO LLENAR UNA DE LAS CUATRO SUBSECCIONES (Ver Sección 2 pregunta 1, PAGINA 3 y Sección 10 pregunta 1, PAGINA 47)			
11.1 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON TELEFONÍA FIJA (NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL)			
1 ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?	5 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por contar con el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)? Mostrar Tarjeta N° 13 5.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses) 1 De S/. 100 a más 2 De S/. 70 a menos de S/. 100 3 De S/. 50 a menos de S/. 70 4 De S/. 20 a menos de S/. 50 5 Menos de S/. 20 5.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total del equipo) 1 De S/. 100 a más 2 De S/. 70 a menos de S/. 100 3 De S/. 50 a menos de S/. 70 4 De S/. 20 a menos de S/. 50 5 Menos de S/. 20 (→ Sección 12)	9 ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de telefonía fija para su hogar? 1 Sí 2 No (→ pregunta 14)	
1a En los siguientes 6 meses, ¿tienes pensado contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no	6 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono móvil? (Circular solo una respuesta) 1 Es complicado utilizarlo 2 Es muy caro realizar llamadas 3 Es muy caro el aparato celular 4 Porque tengo teléfono fijo 5 No me interesa 6 No lo necesito 7 No hay buena señal 8 Otro, ¿cuál? (→ Sección 12)	9a En los siguientes 6 meses, ¿tienes pensado contratar el servicio de telefonía fija? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no	
2 ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil? (Circular solo una respuesta) 1 Para comunicarse con familiares y/o amigos 2 Por trabajo y/o negocios 3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc) 4 Otro, ¿cuál?	7 ¿Tuvo teléfono fijo en los últimos 5 años? 1 Sí 2 No (→ pregunta 9)	10 ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo? (Circular solo una respuesta) 1 Para comunicarse con familiares y/o amigos 2 Por trabajo y/o negocios 3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc) 4 Porque la llamada es más barata 5 Por las ofertas que hay en el servicio de Internet 6 Por las ofertas que hay en el servicio de TV paga 7 Otro, ¿cuál?	
3 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía fija por el de telefonía móvil? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no	8 ¿Por qué le dio de baja al servicio de telefonía fija? (Circular solo una respuesta) 1 Problemas con la calidad del servicio 2 Pagaba mucho 3 No lo usaba mucho 4 Con el teléfono móvil, el uso del teléfono fijo es innecesario 5 Otro, ¿cuál?	11 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía móvil por el de telefonía fija? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no	
4 ¿Dejaría el Servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio del Teléfono Fijo y asumiendo que el servicio de Telefonía Fija y Móvil tienen los mismos beneficios? Mostrar Tarjeta N° 12 1 Muy probablemente sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no 5 Muy probablemente no	11.2 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON TELEFONÍA MÓVIL (NO TIENEN TELÉFONO FIJO)		
TABLA RESUMEN			
Sección	Telefonía Fija	Móvil	Sin Telefonía
11.1 →	X		
11.2 →		X	
11.3 →			X
11.4 →	X	X	

Sección 2 pregunta 1 y Sección 10 pregunta 1 →

53





SECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR

12 ¿Dejaría el Servicio de Telefonía Móvil por la Fija, si todas las Empresas suben en 10% el precio del Teléfono Móvil y asumiendo que el Servicio de Telefonía Móvil y Fija tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

13 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por contar con el servicio de telefonía fija en su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 14

13.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

13.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

(→ Sección 12)

14 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Es muy caro realizar llamadas
- 2 Es muy cara la instalación del servicio
- 3 Porque tengo teléfono móvil
- 4 No me interesa
- 5 No lo necesita
- 6 No hay cobertura en esta zona
- 7 Otro, ¿cuál?

(→ Sección 12)

11.3 JEFES DE HOGAR QUE NO CUENTAN CON TELEFONÍA FIJA NI TELEFONÍA MÓVIL

15 ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de telefonía fija para su hogar?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18)

15a En los siguientes 6 meses, ¿tienes pensado contratar el servicio de telefonía fija?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

16 ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Para comunicarse con familiares y/o amigos
- 2 Por trabajo y/o negocios
- 3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)
- 4 Porque la llamada es más barata
- 5 Por las ofertas que hay en el servicio de Internet
- 6 Por las ofertas que hay en el servicio de TV paga
- 7 Otro, ¿cuál?

17 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por contar con el servicio de telefonía fija en su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 14

17.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

17.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

(→ pregunta 19)

18 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Es muy caro realizar llamadas
- 2 Es muy cara la instalación del servicio
- 3 Preferiría tener teléfono móvil
- 4 No me interesa
- 5 No lo necesita
- 6 No hay cobertura en esta zona
- 7 Otro, ¿cuál?

19 ¿Estaría dispuesto a contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 22)

19a En los siguientes 6 meses, ¿tienes pensado contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

20 ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Para comunicarse con familiares y/o amigos
- 2 Por trabajo y/o negocios
- 3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)
- 4 Otro, ¿cuál?





SECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR

21 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por contar con el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?

Mostrar Tarjeta N° 13

21.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

21.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de equipo)

- 1 De S/. 100 a más
- 2 De S/. 70 a menos de S/. 100
- 3 De S/. 50 a menos de S/. 70
- 4 De S/. 20 a menos de S/. 50
- 5 Menos de S/. 20

(→ Sección 12)

22 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono móvil?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Es complicado utilizarlo
- 2 Es muy caro realizar llamadas
- 3 Es muy caro el aparato celular
- 4 Preferiría tener teléfono fijo
- 5 No me interesa
- 6 No lo necesito
- 7 No hay buena señal
- 8 Otro, ¿cuál?

(→ Sección 12)

11.4 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN CON TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MÓVIL

23 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía fija?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 25)
- 4 Es probable que no (→ pregunta 25)
- 5 Muy probablemente no (→ pregunta 25)

24 ¿Por qué dejaría de tener un teléfono fijo?

(Circular sólo una respuesta)

- 1 Porque la mayoría tiene teléfono móvil
- 2 Porque lo usa poco
- 3 Otro, ¿cuál?

25 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

Ver Pregunta 23

Respuesta: 1 ó 2 → 28

Respuesta 3, 4 ó 5 → 27

26 ¿Por qué dejaría de tener un teléfono móvil?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Muy costoso
- 2 Por temor al robo
- 3 Por salud (radiación de ondas electromagnéticas)
- 4 Otro, ¿cuál?

(→ pregunta 28)

27 Ya que tiene acceso a la telefonía móvil ¿Por qué sigue contratando el servicio de telefonía fija?

(Circular solo una respuesta)

- 1 Es necesario que una familia tenga un número de teléfono del hogar
- 2 Es más barato para llamar a otros teléfonos fijos
- 3 Es más barato para realizar llamadas a larga distancia
- 4 Tengo servicios empaquetados (dúo o trío)
- 5 La calidad del servicio es mejor que la de los móviles
- 6 Otro, ¿cuál?

28 Si las llamadas por minuto desde un teléfono fijo o móvil costaran igual para cualquier destino, y tuviera en ambos servicios la misma cantidad de minutos disponibles para comunicarse, ...

Mostrar Tarjeta N° 12

(1: Muy probablemente sí; 2: Es probable que sí;
3: Ni es probable que sí, ni es probable que no;
4: Es probable que no; 5: Muy probablemente no)

	Código				
1 ¿Dejaría de tener Teléfono Fijo?	1	2	3	4	5
2 ¿Dejaría de tener Teléfono Móvil?	1	2	3	4	5

Pregunta 29, solo para los que respondieron códigos del "3" al "5" en pregunta 23. Caso contrario pasar a pregunta 30.

29 ¿Dejaría el servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas las Empresas suben en 10% el precio por Teléfono Fijo y asumiendo que la Telefonía Fija y Móvil tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

Pregunta 30, solo para los que respondieron códigos del "3" al "5" en pregunta 25. Caso contrario pasar a la siguiente sección.

30 ¿Dejaría el servicio de Telefonía Móvil por la Fija, si todas las Empresas suben en 10% el precio por Teléfono Móvil y asumiendo que la Telefonía Móvil y Fija tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 12

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no





SECCIÓN 12: SERVICIOS EMPAQUETADOS; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió		Cód.										
<p>Esta Sección se aplica a los Hogares que tienen Servicios Empaquetados (Dúos o Tríos), para lo cual Verifique: Página 31: Sección 7, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2 Página 40: Sección 9, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2 Página 47: Sección 10, pregunta 8, respuesta debe ser Código 2 En el Caso que en las Tres Secciones la respuesta es 2, el Hogar tiene un Paquete Trío En el Caso que en Dos Secciones la Respuesta es 2, el Hogar tiene un Paquete Dúo En Cualquiera de los Dos Casos aplique la Sección 12</p>												
1 ¿Su hogar con qué empresa operadora contrata su servicio empaquetado dúo o 2play, o trío o 3play?	3 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) total y por cada servicio individual que conforman el paquete de servicios contratado por su hogar?	4 ¿Cuál es la principal razón para que su hogar contrate sus servicios de telecomunicaciones de manera empaquetada?										
<ol style="list-style-type: none">1 Movistar (Telefónica del Perú)2 Claro3 Star Global Com4 Supercable Televisión5 Parabólica TV6 Otro, ¿cuál? _____	<p>*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Con recibo → (Anotar Montos)2 Sin recibo <table border="1"><tr><td>Gasto Total</td><td></td></tr><tr><td>Internet Fijo</td><td></td></tr><tr><td>Teléfono Fijo</td><td></td></tr><tr><td>Televisión de Paga</td><td></td></tr><tr><td>Telefonía Móvil</td><td></td></tr></table>	Gasto Total		Internet Fijo		Teléfono Fijo		Televisión de Paga		Telefonía Móvil		<ol style="list-style-type: none">1 No se puede contratar de manera individual2 Hay un mayor ahorro en el pago del servicio3 Facilidad de pago (un solo recibo)4 Por las características que se ofrecen para un servicio en particular5 Por las características generales que se ofrecen en el paquete6 Otro, ¿cuál? _____
Gasto Total												
Internet Fijo												
Teléfono Fijo												
Televisión de Paga												
Telefonía Móvil												
2 ¿Qué tipo de paquete de servicios de telecomunicaciones se contrata en su hogar?		5 De los servicios que tienen en su paquete, ¿Cuál influyó más a la hora de elegir a la actual empresa operadora de los servicios de telecomunicaciones empaquetado?										
<ol style="list-style-type: none">1 Un paquete dúo o 2play: telef. fijo + tv. de paga2 Un paquete dúo o 2play: telef. fijo + Internet fijo3 Un paquete dúo o 2play: Internet fijo + tv. de paga4 Un paquete trío o 3play: Internet fijo + telef. fijo + tv. de paga5 Un paquete Cuádruple o 4play: Internet fijo + telef. fijo + tv. de paga + telef. móvil		<ol style="list-style-type: none">1 Telefonía Fija2 TV de Paga3 Internet Fijo4 Telefonía Móvil5 Todos fueron igual de importantes6 No sabe/No recuerda										
		6 Si su hogar tuviera que elegir el servicio más importante de su paquete, ¿Cuál sería?										
		<ol style="list-style-type: none">1 Telefonía Fija2 Televisión de Paga3 Internet Fijo4 Telefonía Móvil5 Todos fueron igual de importantes6 No sabe/No recuerda										
		7 ¿Cuál es el código o número de cliente de su hogar ante la empresa operadora con la que contratan los servicios de telecomunicaciones empaquetados?										
		<p>*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".</p> <div></div>										





SECCIÓN 13: LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió		Cód.									
1 ¿Su hogar realiza llamadas de Larga Distancia, desde cualquier teléfono hacia el Interior o Exterior del país? 1 Sí 2 No (→ pregunta 10)	6 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/:) en llamadas de larga distancia de su hogar? <table border="1"><thead><tr><th></th><th>L.D. Nacional</th><th>L.D. Internacional</th></tr></thead><tbody><tr><td>Dentro del Hogar</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Fuera del Hogar</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		L.D. Nacional	L.D. Internacional	Dentro del Hogar			Fuera del Hogar			9 ¿Cuál era la anterior modalidad que usaban mayormente para realizar llamadas desde su teléfono fijo? 1 Tarjetas de pago 2 Llamada por llamada 3 Preselección 4 No sabe (→ Sección 14)
	L.D. Nacional	L.D. Internacional									
Dentro del Hogar											
Fuera del Hogar											
2 ¿Las llamadas de larga distancia realizadas son hechas principalmente desde....? 1 Dentro del hogar 2 Fuera del hogar	Preguntas del 7 al 9, para personas que respondieron Código "1" en pregunta 4. Caso contrario, pasar a la Sección 14.	10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no realizar llamadas de larga distancia? 1 No tiene la necesidad de hacerlo 2 Es caro 3 No sé como hacerlo 4 No existe telefonía en la localidad donde quisiera comunicarse 5 Otro, ¿cuál? _____									
3 ¿Este tipo de llamadas son principalmente...? 1 A nivel nacional 2 A nivel internacional	7 ¿Cuál de las siguientes modalidades utiliza con mayor frecuencia su hogar para hacer llamadas de larga distancia desde su teléfono fijo? 1 Tarjetas de pago 2 Llamada por llamada 3 Preselección 4 No sabe 7a. ¿Sabe usted si se encuentra preseleccionado? 1 Sí 2 No										
4 ¿Qué medios utilizan principalmente en su hogar para hacer este tipo de llamadas? (respuesta múltiple) 1 Teléfono fijo en casa (Verifique Sección 10, Pgta. 1) 2 Teléfono móvil propio (Verifique Sección 2, Pgta. 1) 3 PC o laptop (Skype, etc.) dentro del hogar (Secc. 7, Pgta. 6) 4 Teléfono móvil informal 5 Locutorio/cabina Internet 6 Teléfonos públicos 7 Teléfono de bodega / tienda 8 Otro, ¿cuál? _____	8 ¿Su hogar ha cambiado la modalidad para hacer sus llamadas de larga distancia desde su teléfono fijo? 1 Sí 2 No (→ Sección 14) 3 No sé (→ Sección 14)										
5 ¿Cuál es el principal motivo que tiene su hogar para hacer llamadas de larga distancia? 1 Para comunicarse con familiares 2 Por trabajo y/o negocios 3 Para efectuar compras 4 Otro, ¿cuál? _____											





SECCIÓN 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DEL HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió			Cód.
PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR			
14.1 DATOS GENERALES DE LA VIVIENDA			
1 Tipo de vivienda 1 Casa independiente 2 Departamento en edificio 3 Vivienda en quinta 4 Vivienda en casa de vecindad (callejón, solar o corralón) 5 Chozo o cabaña 6 Vivienda improvisada (estera, caña chancada, etc.) 7 Local no destinado para la habitación humana 8 Otro, ¿cuál? _____	5 Sin contar baño, cocina, pasadizo, ni garaje, ¿Cuántas habitaciones en total tiene la vivienda? Nº de habitaciones <input type="text"/>	9 El servicio higiénico que tiene su hogar está conectado a: 1 Red pública, dentro de la vivienda 2 Red pública fuera de la vivienda pero dentro del edificio 3 Pozo séptico 4 Pozo ciego o negro/letrina 5 Río, acequia o canal 6 No tiene servicio higiénico 7 Otro, ¿cuál? _____	
2 El material predominante en las paredes exteriores es: 1 Ladrillo o bloque de cemento 2 Piedra o sillar con cal o cemento 3 Adobe o tapia 4 Quincha (caña con barro) 5 Piedra con barro 6 Madera 7 Estera 8 Otro, ¿cuál? _____	5a ¿Cuántos dormitorios en total tiene la vivienda? Nº de dormitorios <input type="text"/>	10 ¿Cuál es el tipo de alumbrado que tiene el hogar? 1 Electricidad 2 Kerosene (mechero/lamparín) 3 Petróleo/gas (lámpara) 4 Vela 5 Generador 6 No utiliza 7 Otro, ¿cuál? _____	
3 El material predominante en los pisos es: 1 Parquet o madera pulida 2 Láminas asfálticas, vinílicos o similares 3 Losetas, terrazos o similares 4 Madera (entablados) 5 Cemento 6 Tierra 7 Otro, ¿cuál? _____	5b ¿A dónde acude principalmente el Jefe de Hogar para atención médica cuando tiene algún problema de salud? 1 Posta médica/farmacia/naturista 2 Hospital MINSA/Hospital de la Solidaridad 3 Seguro social/Hospital FF.AA./ Hosp. de Policía 4 Médico particular, consultorio 5 Clínica particular	11 ¿Cuál es el combustible que más usan en el hogar para cocinar sus alimentos? 1 Electricidad 2 Gas (GLP) 3 Gas natural (GNV) 4 Kerosene 5 Carbón 6 Leña 7 No cocinan	
14.2 DATOS GENERALES DEL HOGAR			
4 El material predominante en los techos es: 1 Concreto armado 2 Madera 3 Tejas 4 Planchas de calamina, fibra de cemento o similares 5 Caña o estera con torta de barro 6 Estera 7 Paja, hojas de palmera, etc. 8 Otro, ¿cuál? _____	6 La vivienda que ocupa su hogar es: 1 Alquilada 2 Propia, totalmente pagada 3 Propia, por inversión 4 Propia, comprándola a plazos 5 Cedida por el centro de trabajo 6 Cedida por otro hogar o institución 7 Otro, ¿cuál? _____	12 La vía de comunicación más utilizada para llegar a su localidad es: 1 Camino asfaltado 2 Camino afirmado 3 Camino de herradura 4 Trocha carrozable 5 Río 6 Otro, ¿cuál? _____	
	7 ¿Hace cuánto tiempo habitan en esa vivienda? 7a <input type="text"/> Meses 7b <input type="text"/> Años	Pregunta 12, Sólo para Vivienda del Área Rural.	
	8 El abastecimiento de agua en su hogar procede de: 1 Red pública, dentro de la vivienda 2 Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio 3 Pilón de uso público 4 Camión-cisterna u otro similar 5 Pozo 6 Río, acequia, manantial o similar 7 Otro, ¿cuál? _____		



SECCIÓN 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DEL HOGAR

13 Su hogar tiene:

13.1 Televisor

- 1 Sí ☐ → ¿Cuántos?
- 2 No ☐

(Verificar con P1 de Sección 9, PAGINA 40)

13.1.1 De estos Televisores ¿Cuántos pueden:

- 1 Captar la Señal de TV Digital Terrestre
Sin Usar un Decodificador/
sintonizador Externo?
- 2 Captar la Señal de TV Digital Terrestre
Usando un Decodificador/
sintonizador Externo?
- 3 No sabe

	Sí	No	¿Cuántos?
13.2 Radio o Equipo de Sonido	1	2	<input type="text"/>
13.3 Computadora de Escritorio (PC)	1	2	<input type="text"/>
13.4 Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook	1	2	<input type="text"/>
13.5 Reproductor de Video DVD o Blue-Ray	1	2	<input type="text"/>
13.6 Tablet	1	2	<input type="text"/>
13.7 Cocina a Gas o Eléctrica	1	2	<input type="text"/>
13.8 Auto, Camioneta	1	2	<input type="text"/>
13.9 Lavadora	1	2	<input type="text"/>
13.10 Microondas	1	2	<input type="text"/>
13.11 Reproductor de MP3 o MP4	1	2	<input type="text"/>

Verificar con:

Pregunta 2 de Sección 3, página 18
Pregunta 1 de Sección 7, página 31
Pregunta 6 de Sección 7, página 31
Pregunta 10 de Sección 14, página 58

14 ¿Cuál fue el gasto promedio del hogar en ...

14a Los últimos 15 días

- 1 Alimentos y bebidas S/.
- 2 Artículos de limpieza y tocador S/.
- 3 Transporte público S/.
- 4 Combustibles y lubricantes S/.
(Incluye GLP, GNV para cocinar)

14b En el último mes

- 1 Alquileres S/.
- 2 Agua S/.
- 3 Luz S/.
- 4 Periódicos, revistas S/.
- 5 Telecomunicaciones en el hogar: Teléfono (Fijo, Móvil), TV de Paga, Internet (Fijo, Móvil) S/.
- 6 Telefonía de Uso Público S/.

14c En los últimos 3 meses (acumulado)

- 1 Vestido y calzado S/.
- 2 Conserv. y reparac. de la vivienda S/.
- 3 Vajillas, cortinas y artículos de cocina S/.
- 4 Esparcimiento y servicio domestico S/.
- 5 Salud S/.

14d En el último año

- 1 Educación S/.
- 2 Pensiones y remesas S/.
- 3 Muebles y artefactos del hogar S/.
- 4 Otro ¿Cuál? S/.

(→ Fin de la Encuesta)

TARJETA 1

Sólo para Prepago	Sólo para Control	Sólo para Postpago
1. Para controlar mi gasto, pago o consumo por el servicio de telefonía móvil	1. Para controlar mi gasto, pago o consumo por el servicio de telefonía móvil	1. Libertad para consumir o utilizar el servicio de telefonía móvil, sin restricciones o límites
2. No estoy sujeto a hacer siempre pagos mensuales. Libre de contratos.	2. Me fue más fácil o sencillo obtener el servicio de telefonía móvil bajo la modalidad control en comparación a otra	2. Me fue más fácil o sencillo obtener el servicio de telefonía móvil bajo la modalidad postpago en comparación a otra
3. Me fue más fácil o sencillo obtener el servicio de telefonía móvil bajo la modalidad prepago en comparación a otra	3. Me parece más barato. Los precios son mejores en los planes comerciales control	3. Me parece más barato. Los precios son mejores en los planes comerciales postpago
4. Me parece más barato. Los precios son mejores en los planes prepago	4. En los planes comerciales control encuentro más nivel de características, atributos o contraprestaciones	4. En los planes comerciales postpago encuentro más nivel de características, atributos o contraprestaciones
5. En los planes comerciales prepago encuentro más nivel de características, atributos o contraprestaciones	5. Descuentos, promociones u ofertas de precios en equipos celulares comprados bajo la modalidad control	5. Descuentos, promociones u ofertas de precios en equipos celulares comprados bajo la modalidad postpago
6. Descuentos, promociones u ofertas de precios en equipos celulares comprados bajo la modalidad prepago	6. Por las características o atributos del equipo celular que escogí	6. Por las características o atributos del equipo celular que escogí
7. Por las características o atributos del equipo celular que escogí	7. Otro, ¿Cuál?_____	7. Otro, ¿Cuál?_____
8. Otro, ¿Cuál?_____		



TARJETA 2

- ☒ Llame a números no incluidos en los beneficios de mi plan
- ☒ Me excedí en la cantidad de minutos que tengo en mi plan
- ☒ Utilicé mis datos (MB) para contenidos de Internet no incluidos en los beneficios de mi plan
- ☒ Me excedí en la cantidad de datos (MB) que tengo en mi plan
- ☒ Uso fraudulento / no autorizado
- ☒ Se equivocaron en cobrarme
- ☒ Mi operador incremento la tarifa
- ☒ No sé
- ☒ No me dieron razones
- ☒ No recuerda
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____

TARJETA 3

- ☒ La mayoría contrataba con esta empresa
- ☒ Por recomendación de familiares o amigos
- ☒ Por su precio o tarifa baja
- ☒ Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados
- ☒ Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales
- ☒ Oferta de equipo que permite el acceso al servicio
- ☒ Por su cobertura
- ☒ Por su tecnología moderna para brindar el servicio
- ☒ Por la calidad en la señal del servicio
- ☒ Por su servicio de atención al cliente
- ☒ Por su reputación o marca
- ☒ Era la única opción
- ☒ La decisión no fue solo mía
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____



TARJETA 4

- ☒ Para pagar o gastar menos por el servicio
- ☒ Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado
- ☒ Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio
- ☒ Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa
- ☒ Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa o costo de instalación del servicio
- ☒ La empresa brindaba una mala calidad en la señal del servicio
- ☒ La empresa brindaba un mal servicio de atención al cliente
- ☒ Recomendación de un amigo o familiar
- ☒ Un amigo o familiar tenía un mejor plan en otra empresa
- ☒ La mayoría de mis contactos son clientes de otra empresa
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____

TARJETA 5

- ☒ No sé cómo hacer exactamente los trámites
- ☒ Se me olvida hacer los trámites
- ☒ He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones
- ☒ Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones
- ☒ Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas
- ☒ Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio
- ☒ Desconfianza de las otras empresas
- ☒ El contrato me lo impide
- ☒ Tendría que realizar pagos a mi actual empresa
- ☒ No hay otra opción en mi zona
- ☒ Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa
- ☒ Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta
- ☒ Mi empresa me hizo una buena contraoferta
- ☒ Sigo buscando
- ☒ La mayoría contrata con mi actual empresa
- ☒ Por sugerencia de conocidos o familiares
- ☒ La decisión no es solo mía
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____



TARJETA 6

- ☒ No sé cómo hacer exactamente los trámites
- ☒ Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones
- ☒ De por sí es difícil comparar entre las ofertas de las empresas
- ☒ Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio
- ☒ Desconfianza de las otras empresas
- ☒ El contrato me lo impide
- ☒ Tendría que realizar pagos a mi actual empresa
- ☒ No hay otra opción en mi zona
- ☒ Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa
- ☒ Las otras empresas no tienen una mejor oferta
- ☒ No lo necesito
- ☒ No me interesa
- ☒ No sé me había ocurrido
- ☒ La mayoría contrata con mi actual empresa
- ☒ Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa
- ☒ La decisión no es solo mía
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____

TARJETA 7

- ☒ Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- ☒ Bajar sus precios por la instalación del servicio
- ☒ Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen
- ☒ Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio
- ☒ Dar mayores beneficios especiales
- ☒ Mejorar su reputación o marca
- ☒ Mejorar la cobertura
- ☒ Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio
- ☒ Mejorar la calidad de la señal del servicio
- ☒ Mejorar su servicio de atención al cliente
- ☒ Facilitarme los tramites o averiguaciones
- ☒ Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
- ☒ Aumentar su Publicidad
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____



TARJETA 8

- ☒ Amigos, familiares o conocidos
- ☒ Comerciales de televisión
- ☒ Anuncios en la radio
- ☒ Anuncios en periódicos o revistas
- ☒ Página web de la empresa operadora
- ☒ Publicidad en YouTube, páginas web o blogs en Internet
- ☒ Redes Sociales de la empresa operadora
- ☒ Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora
- ☒ Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora
- ☒ Instituciones públicas o estatales
- ☒ La otra empresa me contactó
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____

TARJETA 9

- ☒ Menos de S/ 5
- ☒ De S/ 5 a menos de S/ 10
- ☒ De S/ 10 a menos de S/ 15
- ☒ De S/ 15 a menos de S/ 20
- ☒ De S/ 20 a menos de S/ 25
- ☒ De S/ 25 a menos de S/ 30
- ☒ De S/ 30 a más

TARJETA 10

- ☒ No hay servicio en la zona
- ☒ No sabe usar el internet
- ☒ No sabe usar la computadora
- ☒ Es muy caro
- ☒ No me interesa
- ☒ No necesito
- ☒ No le veo la utilidad
- ☒ Otro, ¿Cuál? _____



TARJETA 11

- ☒ *Es muy caro*
- ☒ *El saldo no dura*
- ☒ *La calidad de las llamadas es mala*
- ☒ *El teléfono público no funciona*
- ☒ *El teléfono público se come mis monedas*
- ☒ *El local está disponible pocas horas*
- ☒ *Hay muy pocos teléfonos en mi zona*
- ☒ *Tengo celular*
- ☒ *Prefiero usar el celular*
- ☒ *Usar el celular es más barato*
- ☒ *No necesito/no me interesa*
- ☒ *Otro, ¿Cuál? _____*

TARJETA 12

- ☒ *Muy probablemente sí*
- ☒ *Es probable que sí*
- ☒ *Ni es probable que sí, ni es probable que no*
- ☒ *Es probable que no*
- ☒ *Muy probablemente no*



TARJETA 13

COSTO TOTAL DE EQUIPO (Corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	CARGO MENSUAL (Corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de equipo)
<input checked="" type="checkbox"/> De S/ 100 a más <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 70 a menos de S/ 100 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 50 a menos de S/ 70 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 20 a menos de S/ 50 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de S/ 20	<input checked="" type="checkbox"/> De S/ 100 a más <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 70 a menos de S/ 100 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 50 a menos de S/ 70 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 20 a menos de S/ 50 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de S/ 20

TARJETA 14

COSTO TOTAL DE INSTALACIÓN (corresponde al pago total. Dicho pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses)	CARGO MENSUAL (corresponde al pago de renta mensual, no incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)
<input checked="" type="checkbox"/> De S/ 100 a más <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 70 a menos de S/ 100 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 50 a menos de S/ 70 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 20 a menos de S/ 50 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de S/ 20	<input checked="" type="checkbox"/> De S/ 100 a más <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 70 a menos de S/ 100 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 50 a menos de S/ 70 <input checked="" type="checkbox"/> De S/ 20 a menos de S/ 50 <input checked="" type="checkbox"/> Menos de S/ 20



TARJETA 15A

Cantidad de Minutos	<p><i>Cantidad de minutos que tendría el plan de llamadas desde el celular. Los minutos serán utilizados para comunicarse hacia otros números telefónicos independientemente si las llamadas desde el celular se realizan hacia otro celular o teléfono fijo (de la misma empresa u otra).</i></p> <p><i>A más minutos en su plan contratado, más tiempo y oportunidades de comunicación.</i></p> <p><i>En función a la cantidad de minutos que elija, usted tendrá un plan contratado para realizar llamadas desde su celular, tal que le brinda una cantidad de minutos con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad de la Señal	<p><i>Calidad en la señal que tendría su plan de llamadas desde el celular en términos de disponer o utilizar el servicio de forma ininterrumpida.</i></p> <p><i>A mayor calidad de señal, su plan contratado de llamadas desde el celular no sufrirá de cortes, averías o interrupciones.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la señal que elija, usted tendrá un plan contratado para realizar llamadas desde su celular, tal que le brinda una calidad de señal con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad de la Atención al Cliente	<p><i>Calidad en la atención al cliente que tendría su plan de llamadas desde el celular al momento de que la empresa atienda sus requerimientos, necesidades o problemas con el servicio contratado.</i></p> <p><i>A mayor calidad en la atención al cliente, su plan contratado le permitirá atender de forma efectiva sus requerimientos en un tiempo rápido u oportuno.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la atención que elija, usted tendrá un plan para realizar llamadas desde su celular, tal que le otorga una calidad de atención al cliente con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Nivel de Precio	<p><i>Es la tarifa o lo que pagaría por el plan de llamadas que elija para su celular.</i></p> <p><i>En función al nivel de precio que elija, usted tendrá un plan contratado de llamadas desde el celular por el que debe pagar un precio BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>



TARJETA 15B

OPCIONES	ATRIBUTOS				CALIFICACIÓN del 1 (muy poco preferido) al 10 (extremadamente preferido)
	Cantidad de Minutos	Calidad de la Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	



TARJETA 16A

Cantidad de Gigas (GB)	<p><i>A diferencia del servicio de internet fijo, en el servicio de internet desde el celular se establece un límite al consumo de contenidos disponibles en internet. Esto se conoce como límite de datos y se mide en gigas (gb).</i></p> <p><i>Por tal, el atributo gigas (gb) se refiere a la cantidad de datos que tendría el servicio de internet de su celular para, por ejemplo, reproducir, subir o descargar videos, música o audios, ver páginas web o redes sociales para acceder o enviar información, mensajes, correos, etc.</i></p> <p><i>A más gigas en su plan contratado, podrá consumir más o hace un uso más extensivo de los contenidos del internet.</i></p> <p><i>En función al nivel de gigas que elija, usted tendrá un plan contratado de internet para su celular, tal que le brinda una cantidad de gigas o datos con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad de la Señal	<p><i>Calidad en la señal que tendría su plan de internet móvil contratado en términos de disponer o utilizar el servicio de forma ininterrumpida.</i></p> <p><i>A mayor calidad de señal, su plan contratado de internet en su celular no sufrirá de cortes, averías o interrupciones.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad de señal que elija, usted tendrá un plan contratado de internet para su celular, tal que le brinda una calidad de señal con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad en la Atención al Cliente	<p><i>Calidad en la atención al cliente que tendría su plan de internet móvil contratado al momento de que la empresa atienda sus requerimientos, necesidades o problemas con el servicio contratado.</i></p> <p><i>A mayor calidad en la atención al cliente, su plan contratado le permitirá atender de forma efectiva sus requerimientos en un tiempo rápido u oportuna.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la atención que elija, usted tendrá un plan contratado de internet para su celular, tal que le otorga una calidad de atención al cliente con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Nivel de Precio	<p><i>Es la tarifa o lo que pagaría por el plan de internet que elija para su celular.</i></p> <p><i>En función al nivel de precio que elija, usted tendrá un plan contratado de internet para su celular por el que debe pagar un precio BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>



TARJETA 16B

OPCIONES	ATRIBUTOS				CALIFICACIÓN del 1 (muy poco preferido) al 10 (extremadamente preferido)
	Cantidad de Gigas	Calidad de la Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	



TARJETA 17A

Nivel de Velocidad	<p><i>Nivel de velocidad que tendría su plan de internet fijo para, por ejemplo, reproducir, subir o descargar videos, música o audios, ver páginas web para acceder o enviar información, recibir y enviar correos electrónicos, etc.</i></p> <p><i>Mientras más velocidad tenga su plan contratado, usted podrá disfrutar de los contenidos de internet de forma muy fluida.</i></p> <p><i>En función al nivel de velocidad que elija, usted tendrá un plan contratado de internet fijo, tal que le brinda una velocidad con un nivel LENTO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad de la Señal	<p><i>Calidad en la señal que tendría su plan de internet fijo en términos de disponer o utilizar el servicio de forma ininterrumpida.</i></p> <p><i>A mayor calidad de señal, su plan contratado de internet fijo no sufrirá de cortes, averías o interrupciones.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la señal que elija, usted tendrá un plan de internet fijo, tal que le brinda una calidad de señal con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad en la Atención al Cliente	<p><i>Calidad en la atención al cliente que tendría su plan de internet fijo al momento de que la empresa atienda sus requerimientos, necesidades o problemas con el servicio contratado.</i></p> <p><i>A mayor calidad en la atención al cliente, su plan contratado le permitirá atender de forma efectiva sus requerimientos en un tiempo rápido u oportuno.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la atención que elija, usted tendrá un plan de internet fijo, tal que le otorga una calidad de atención al cliente con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Nivel de Precio	<p><i>Es la tarifa o lo que pagaría por el plan de internet fijo contratado.</i></p> <p><i>En función al nivel de precio que elija, usted tendrá un plan de internet fijo por el que debe pagar un precio BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>



TARJETA 17B

OPCIONES	ATRIBUTOS				CALIFICACIÓN del 1 (muy poco preferido) al 10 (extremadamente preferido)
	Nivel de Velocidad	Calidad de la Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	

Fin



TARJETA 18A

Cantidad de Canales	<p><i>Cantidad de canales que tendría su plan de televisión de paga para ver cualquier programación relacionada a entretenimiento o información (por ejemplo, canales de noticias, deportes, concursos, películas, series, dibujos, documentales, reportajes).</i></p> <p><i>Mientras más canales tenga su plan contratado, tendrá más posibilidades de entretenimiento o de recibir información.</i></p> <p><i>En función a la cantidad de canales que elija, usted tendrá un plan de televisión de paga, tal que le brinda una cantidad de canales con un nivel LENTO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad de la Señal	<p><i>Calidad en la señal que tendría su plan de televisión de paga en términos de disponer o utilizar el servicio de forma ininterrumpida.</i></p> <p><i>A mayor calidad de señal, su plan contratado de televisión de paga no sufrirá de cortes, averías o interrupciones.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la señal que elija, usted tendrá un plan de televisión de paga, tal que le brinda una calidad de señal con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Calidad en la Atención al Cliente	<p><i>Calidad en la atención al cliente que tendría su plan de televisión de paga al momento de que la empresa atienda sus requerimientos, necesidades o problemas con el servicio contratado.</i></p> <p><i>A mayor calidad en la atención al cliente, su plan contratado le permitirá atender de forma efectiva sus requerimientos en un tiempo rápido u oportuno.</i></p> <p><i>En función al nivel de calidad en la atención que elija, usted tendrá un plan de televisión de paga, tal que le otorga una calidad de atención al cliente con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>
Nivel de Precio	<p><i>Es la tarifa o lo que pagaría por el plan de televisión de paga contratado.</i></p> <p><i>En función al nivel de precio que elija, usted tendrá un plan de televisión de paga por el que debe pagar un precio BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</i></p>



TARJETA 18B

OPCIONES	ATRIBUTOS				CALIFICACIÓN del 1 (muy poco preferido) al 10 (extremadamente preferido)
	Cantidad de Canales	Calidad de la Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	

Fin



TARJETA 19A

Cantidad de Minutos	<p>Cantidad de minutos que tendría el plan de llamadas desde el teléfono fijo. Los minutos serán utilizados para comunicarse hacia otros números telefónicos independientemente si las llamadas que realiza desde el teléfono fijo son hacia otro teléfono fijo o celular (de la misma empresa u otra). A más minutos en su plan contratado, más tiempo y oportunidades de comunicación. En función a la cantidad de minutos que elija, usted tendrá un plan contratado para realizar llamadas desde su teléfono fijo, tal que le brinda una cantidad de minutos con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</p>
Calidad de la Señal	<p>Calidad en la señal que tendría su plan de llamadas desde un teléfono fijo en términos de disponer o utilizar el servicio de forma ininterrumpida. A mayor calidad de señal, su plan contratado de telefonía fija no sufrirá de cortes, averías o interrupciones. En función al nivel de calidad en la señal que elija, usted tendrá un plan para realizar llamadas desde su teléfono fijo, tal que le brinda una calidad de señal con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</p>
Calidad en la Atención al Cliente	<p>Calidad en la atención al cliente que tendría su plan de llamadas desde un teléfono fijo al momento de que la empresa atienda sus requerimientos, necesidades o problemas con el servicio contratado. A mayor calidad en la atención al cliente, su plan contratado le permitirá atender de forma efectiva sus requerimientos en un tiempo rápido u oportuno. En función al nivel de calidad en la atención que elija, usted tendrá un plan para realizar llamadas desde su teléfono fijo, tal que le otorga una calidad de atención al cliente con un nivel BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</p>
Nivel de Precio	<p>Es la tarifa o lo que pagaría por el plan de llamadas que elija para su teléfono fijo. En función al nivel de precio que elija, usted tendrá un plan de llamadas desde el teléfono fijo por el que debe pagar un precio BAJO, INTERMEDIO o ALTO.</p>



TARJETA 19B

OPCIONES	ATRIBUTOS				CALIFICACIÓN del 1 (muy poco preferido) al 10 (extremadamente preferido)
	Cantidad de Minutos	Calidad de Señal	Calidad en la Atención al Cliente	Nivel de Precio	
Plan 1	Intermedio	Intermedio	Bajo	Bajo	
Plan 2	Bajo	Bajo	Intermedio	Bajo	
Plan 3	Alto	Alto	Alto	Bajo	
Plan 4	Bajo	Alto	Bajo	Intermedio	
Plan 5	Alto	Intermedio	Intermedio	Intermedio	
Plan 6	Intermedio	Bajo	Alto	Intermedio	
Plan 7	Alto	Bajo	Bajo	Alto	
Plan 8	Intermedio	Alto	Intermedio	Alto	
Plan 9	Bajo	Intermedio	Alto	Alto	

Fin

TARJETA 20

- ☒ De S/ 30 a más
- ☒ De S/ 25 a menos de S/ 30
- ☒ De S/ 20 a menos de S/ 25
- ☒ De S/ 15 a menos de S/ 20
- ☒ De S/ 10 a menos de S/ 15
- ☒ De S/ 5 a menos de S/ 10
- ☒ Menos de S/ 5



Anexo B: Tamaño de muestra total

Región	Nacional	Urbano	Rural
Amazonas	339	201	138
Ancash	764	601	163
Apurímac	359	218	141
Arequipa	914	846	68
Ayacucho	312	224	88
Cajamarca	604	321	283
Cusco	498	429	69
Huancavelica	213	76	137
Huánuco	304	149	155
Ica	383	357	26
Junín	765	618	147
La Libertad	1,381	1,187	194
Lambayeque	660	601	59
Loreto	768	619	149
Madre de Dios	205	177	28
Moquegua	254	219	35
Pasco	319	228	91
Piura	726	611	115
Puno	999	789	210
San Martín	371	257	114
Tacna	382	333	49
Tumbes	234	225	9
Ucayali	226	214	12
Lima Metropolitana (incluye Callao)	3,094	3,094	0
Lima (resto de provincias)	384	307	77
Total	15,459	12,901	2,558

Elaboración: DPRC-OSIPTel.

Nota: Se replica la muestra utilizada en la ERESTEL 2021, la cual a su vez se basó en información de la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO 2019.

