ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL) 2018



ENCUESTADOR (PRESENTACION): Buenos días/ tardes/ noches mi nombre es soy encuestador de Marca G9 en este momento estamos realizando un estudio para
el OSIPTEL (el regulador de las telecomunicaciones). Asi, 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

Nº de	

Chilovisia		- caso cri forma marriada, ademe	15 GC GC	ic cola p	rologida	por icy.	Innacriac	gracias												
A. Ubicaci	ión Geográfic	a				C	ódigo	B. Ub	oicaci	ión Mu	estral			Áre	ea					
Departam	ento							Cong	glome	rado N	lo			1	Urbana					
Provincia								Zona	Nº/	AER N	•		1	2	Rural	1				
Distrito								Manz	zana N	N ₀			1			_				
Centro	Nombre							Vivie	nda N	1 0										
Poblado	Categoría							Hoga	ar Nº				1							
						·							1							
	ón de la Vivie																			
Nombre d	e la Avenida,	Calle, Jirón, Pasaje, etc.	Pι	uerta Nº	Int.	Piso	Etapa	a/Sect./Gr	rup.	Mz.	Lote	Km.	Nombres y Apel	lidos de	el Informa	inte (Cód.	<u>Teléfono</u>	/Celular	
Referenci	a																\vdash	[De la Se	cción 1]	1
D. Person	al de la Encu	esta			\ 1.						71 1.									
Nombre d	el Encuestad	or (a)	Fech	a 1era.	Visita	Fech	a 2da. \	Visita	Fech	a 3ra. \	/isita									
												Tipo d	le Supervisión	1ra	2da					
Código de	el Digitador (a	1)	IV	láquina	□ :		Fecha			Fecha		Re ent	trevista	1	1					
														+						
Código de	el Supervisor	(a)				Fecha c	de Supe	ervisión				Obser	vación	2	2					
												Revisi	ón	3	3					
			[]					l II				ļ		ļ	ļ					
Observac	iones:																			

	SECCIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS N	MIEMBROS DEL HOGAR
Ó D	Ó ¿Cuántas personas viven habitualmente en este hog y comparten sus comidas?	jar
	G Cuál es el nombre y apellidos de cada una de las p habitualmente en este hogar y comparten sus comic (Empezar con el jefe del hogar)	las?
- I D E N T I F I C A C I Ó N	I D E N T I F I C A C C I Ó	
	Nombre Apellido)S
01	01	
02	02	
03	03	
04	04	
05	05	
06	06	
07	07	
80	08	
09	09	
10	10	
11		
12	12	



SE	CCIÓN 1: CARACTE	ERÍSTIC	CAS DE	LOS MIE	MBRO	S DEL HOGAF	2							
С	(Preguntas del 3 al 6, hacer							as del 7 a	al 10, trab	ajarlas pe	rsona por persona	- Horizontal)		
Ó	3	4		5	6						de 6 años y más d		(Pregunt	ta 10 y 11, para
D	¿Cuál es la relación	Sexo	-	¿Qué	El idio	ma o	7		8		9	•		s de 12 años y más de
1	de parentesco con el			edad	lengua r	materna	¿Sabe le	er y	¿Este ai	ño está	¿Cuál es el máxi	imo nivel	edad)	·
G	jefe del hogar?	1 Hon	nbre	tiene en	con el q	ue	escribir?	?	matricul	lado en	educativo alcana	zado y	10	
0		2 Muje	er	años	aprendi	ó a hablar			un coleg	gio,	último año de es	studio	¿Cuál e	s su estado civil?
	1 Jefe/Jefa			cumplidos?	fue:		1 Sí		escuela		aprobado?			
D	2 Esposa(o)			(si tiene	(marque	solo	2 No		Instituto)			1 Cor	nviviente
E	3 Hijo(a)			menos de	una altei				Superio	r o	Nivel:		2 Cas	sado(a)
	4 Yerno/Nuera			1 año		,			Univers	idad?	1 Sin estudios		3 Viu	do(a)
1	5 Nieto			anotar	1 Cas	stellano					2 Inicial			orciado
D	6 Padres/Suegros			cero (0))	2 Que	echua			1 Sí		3 Primaria Inco	ompleta	5 Sep	parado(a)
Е	7 Otros parientes				3 Ayn	nara			2 No		4 Primaria Cor	npleta	6 Soli	tero(a)
Ν	8 Trabaj. Hogar				4 Ash	náninka					5 Secundaria I	ncompleta	7 Otro	o,¿Cuál?
Т	9 Pensionista				5 Idio	ma					6 Secundaria (Completa		
1	10 Otros no parientes				extr	anjero					7 Superior No	Universitaria		
F					6 Len	gua de señas					Incompleta			
1					7 Otra	a lengua					8 Superior No	Universitaria		
С					nati	va,¿cuál?					Completa			
Α											9 Superior Uni	versitaria		
С											Incompleta			
1											10 Superior Uni	versitaria		
Ó											Completa			
Ν											11 Postgrado			
												1. ~	-	
		Hombre	Mujer		Código	Otro, ¿Cuál?	Si	No	Si	No	Nivel máximo	Año/grado aprobado	Código	Otro, ¿Cuál?
01		1	2				1	2	1	2			Ī	
02		1	2			<u>;</u>	1	2	1	2				
03		1	2				1	2	1	2				
04		1	2			i i	1	2	1	2				İ
05		1	2				1	2	1	2				
06		1	2				1	2	1	2				
07		1	2			i i	1	2	1	2				İ
80		1	2				1	2	1	2				
09		1	2				1	2	1	2				
10		1	2			! ! !	1	2	1	2				
11		1	2				1	2	1	2				
12		1	2				1	2	1	2				

SE C Ó		2: ACCES	O A TEL	.EFONÍ	A MÓVIL	L (CEL	LULAR	R); PR	REGUNT	TAR A	CADA I	MIEMB	RO DE	L HOG	AR DE	12 AÑ	OS Y MÁS	(Pers	ona	oor	per	son	a)			
D	1 ¿Posee alg teléfono má		¿Alguno o		lulares	2a ¿Algur celular	no de su	ıs	3 ¿Desde tiene co					ra person más años												
	o celular? 1 Sí	oregunta 28, página 16)	a Internet 1 Sí 2 No (nta 3)	puede accede	conecta er a Inte d <i>Wi-Fi</i> ?	rnet	1 Mer 2 De 3 De 2	onía móvi nos de 1 a	i l (celular año s de 2 añ s	r)?	alternati mejor la decidio servicio móvil? (marque alternatii 1 Ton de i 2 Cor con mi l 3 Cor	e las siguivas desci forma er contratar de telefo e solo una va) me la deci- forma indi insulte o co- los miem nogar nsulte o co- mis amig	ribe n la que r el onía sión vidial pordiné bros de	de teléf para su 1 Sí-	más de un no ono móvil (ce uso persona → ¿Cuántos? (→ pregunta	elular) al?	1 M 2 C 3 E 4 B 5 T	omu susa lefor uesta lovisa laro ntel (itel (nicac crito nía mólt a múlt tar (Nexte Viette	ione: el ser óvil? tiple)	s rvicio			quipo
	Sí	No														Sí	¿Cuántos?	No	Movistar	Entel	Bite/	Tuenti	Otro, ¿Cuál?	Sí	¿Cuántos?	No
01	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
02	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	5	1		2
03	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
04	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
05	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
06	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
07	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
08	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	5	1		2
09	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
10	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
11	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2
12	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1 2	3	4	5 6	6	1		2

- G O D E	de los n 7 ¿El equ usa cor telefoní utilizad a través empres de telef 1 Sí 2 No 3 No	ipo celula i su línea a móvil m a lo comp de algun a operado onía móvi (→ pregu sé / No	r que de de ás ró a a pra	7a ¿Hubo con esa operado telefoní para pa equipo en cuot (en para 1 Sí 2 No	un acuer a empres ora de a móvil agar el celular as tes)?	rdo sa	7b ¿Cuál es marca d su equip celular? 1 San 2 Hua 3 App 4 Nok 5 Mote 6 LG 7 Son 8 Otro 9 Nos	s la e po esung wei le ia prola v , ¿Cuál?	7c ¿Cuál es sistema operative equipo con 1 And 2 IOS 3 Wind 4 Otro 5 No s	s el o de su celular? roid dows o, ¿Cuál? sé	7d	su línea de tele SNCUESTADOR; a al entrevistado l s equipos de gam e caracterízan por s avances, tender novaciones que p tecnología móvil jomento del lanza intalla, alta capac macenamiento, ca deo, alta duración emoria RAM, etc) sando en una 7, donde 1 sig y baja" y 7 sigr y alta", ¿Cómo ipo celular? el entrevistado o e/no recuerda/n car código "-99	o siguiente: a muy alta tener todas ncias e roporciona para el miento (gran idad de amara, de batería, escala del nifica "gama uffica "gama calificas tu declara "no o opina"	8 ¿El celul en su lín móvil má conectar a Interne 1 Sí 2 No	ar que util ea de telet es utilizada se/accede	liza fonía a puede er nta 9)	8a ¿El celula puede co a Interno 1 Sí 2 No (ar que util enectarse/s et por red → pregun sé (→ preg	izas acceder Wi-Fi? ta 9)	8b ¿Qué ti utiliza co más fre para co su celu Interne	po de ride forma ecuente enectar lar a t? d Wi-Fi d móvil 4G/4.50	ed a	g ¿Cuál c siguien modalic contrat pago) e tiene su de telef más uti 1 Pre 2 Cor 3 Pos	tes dades desción (o s la que u línea onía mó llizada? pago ntrol	de
							Código	¿Cuál?	Código	¿Cuál?															
01	1	2	3	1	2	3					1	2 3 4 5			2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
02	1	2	3	1	2	3					1	2 3 4 5		+	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
03	1	2	3	1	2	3					1	2 3 4 5			2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
04	1	2	3	1	2	3					1		6 7 -99		2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
05	1	2	3	1	2	3					1	2 3 4 5			2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
06	1	2	3	1	2	3	<u> </u>		<u> </u>		1	2 3 4 5	6 7 -99		2	3	1	2	3	1 1	2	3	1	2	3
07	1	2	3	1	2	3					1		6 7 -99		2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
80	1	2	3	1	2	3					1		6 7 -99		2	3	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	1	2	3
1	1	2	3	1	2	3					1	2 3 4 5	6 7 -99	9 1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
10		!	!		!	· ·										<u>!</u>		! '				!			
10 11 12	1	2	3	1	2	3					1		6 7 -99 6 7 -99	-	2	3 3	1	2 2	3	1	2	3 3	1	2 2	3

SE C Ó					•						DGAR DE 12 AÑOS Y MA		rsona)	
	y circule los cód	digos de ident	ificación de l	os miembro	s del hogar c	on código de	respuesta "	1")						
	9a							spondieron d	código "2" o "3	8" en pregunta 9	El resto pasa a pregunta 10b	(Sólo Prepago y Control p		
	¿Por qué		ADOR : Diga	al entrevista	ado que pued	de utilizar su r	recibo.		/n 10 m m to 40	2001 0010 0000		para los que respondieror	n código "1" o "2" en pregi	ınta 9) El resto pasa
0	razón escogió		nlan aantra	todo on ou	línas da tala	fanía mávil r	máa			-	os que respondieron código	a pregunta 11.		
D	esta modalidad de	utilizada in	· -	tado en su	línea de tele	ionia movii r	nas		1 en pregunt	ta 10ag)		¿Cuántas recargas (tarje	otaa) augla raglizar mana	sualmente
	contratación	utilizada ili	ciuye			Sí	No	No sé		atos (menas o	gigas) libres al mes le ofrece	en su línea de telefonía		Suamente
	en su línea de				teléfonos	1	2	3	su operador	r para utilizar I	nternet desde su celular?			
D	telefonía móvil más utilizada?	b minutos	-	ara llamar a	teléfonos	1	2	3	2 Sin recib	ibo →(Anotar bo	cantidad)	1 Ninguna recarga (tarj 2 Una recarga (tarjeta)		
E N	Mostrar		s operadores es de texto (dos?	1	2	3	*ENCUEST	ADOR: la cantida	d de datos puede estar	3 Dos recargas (tarjeta 4 De tres a cinco recarg		
T	Tarjeta N°		n cuotas (en			1	2	3	(MB): 1000 l	MB=1 GB	no Gigabytes (GB) o Megabytes	5 Más de cinco recarga		
1		celular?				,		į			factible la visualización del o de datos aproximado.	6 No sé / No recuerdo		
F			de Roaming ps (Whatsap		k Twitter	1	2	3		00 MB (0.5 GB)	de dates aproximade.			
ľ			Youtube, etc)	•		1	2	3		500 MB (0.5 GB)) hasta 1 GB			
Α	ENCUESTADOR: pasar a	g Plan de	datos (mega	as) para nav		1	2	3	3 Más de	1 GB hasta 2 G	8	*ENCUEST	·	1
С	pregunta 10b si entrevistado	Internet	t desde el ce	lular?		, ;		<u> </u>	_	2 GB hasta 3 G	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	esta pregur	nta es solo para los	
Ó	respondio código "1" en	* <u>ENCUEST</u>						,		3 GB hasta 5 G	g-		os que declararon código	
l N	pregunta 9		e si entrevistado lag , haya respor				*ENCUEST		6 Más de a 7 Ilimitado		9 (→Pregunta 10b) Código "1" en pregunta		de conectarse a Internet] en de esta sección (página 4)	1
'`			de esta sección (respondio co		8 No sé/no			<u> </u>		_1
							"3" en nreal	ınta 1∩aα 📗	0 110 36/110	o recuerdo	¹ 9 (→ Prequeta 11)			
							3" en pregu pase a preg		8 No se/110	o recuerdo	9 (→Pregunta 11)			
									0 NO SE/IIC		9 (→Pregunta 11)			1
		10aa	10ab	10ac	10ad	10ae				unidad (GB o MB)	<u> </u>	Total	Para realizar llamadas, SMS o MMS	Para tener Internet en el Celular
01							pase a preg	10ag	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango	Total	SMS o MMS	el Celular
01		1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	10af 1 2 3	10ag	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6
01 02 03			1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3	pase a preg	10ag	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS	el Celular
02		1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05 06		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05 06		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05 06 07 08		1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05 06 07 08 09		1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	Total 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6
02 03 04 05 06 07 08		1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10af 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	10ag 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3 1 2 3	Recibo Car	Unidad ntidad (GB o	Rango 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8 1 2 3 4 5 6 7 8	Total 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	SMS o MMS 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	el Celular 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

SE	CCI	ÓN 2	2: AC	CESO	A TEL	.EF	ONÍA	MĆ	ÓVIL	(C	ELU	LAR)	: PR	EGUN	ITAR	A C	ADA	MIE	MBRO DEI	L HOGAR DE 12 AÑ	OS Y M	IÁS (Persona	por pe	ersona)			
С				3_0			011111			()			,									(i oroma	рог р				
													lebe to	mar co	no refei	renci	ia su li	ínea de	telefonía móv	il más utilizada (verifique la _l	oregunta	1 de esta sección y	circule l	los códigos			
D				los mier										,			,	1' 1141		(0)	Tevo.						
	5010 J		repago	y Contro	ı (pregu	intas	10b, 1	UD1,	1062,	, 100			io para	ios que	e respor	naier	on co	aigo "1"	' o "2" en pregi	unta 9)		<u>ESTADOR:</u> Diga a. T	<i>i entrevis</i>	stado que puede ut	ilizar su r	ecibo.	
			omo re	eferencia	la roca	ras (aue					10b2	』 to últin	no año,							11 El últin	』 no mes, ¿Cuánto ˈ	fue el as	eto meneual (S/)	an eu e	arvicio de telefo	nía mávi
1°				a. Esta r		_	•								na 10b3	2			10b4			r) más utilizado?		isto illerisuai (5/.)	en su si	ei vicio de teleio	ilia iliovi
D			e de	u. Lota i	oou. gu	io po								oferta			son l	os		característica más		n recibo →(Anota) Mostrar	Tariota N	J° 2	
E							Sí	1	No	No			ial pre		-		de e			para usted de estas		recibo —			- ar jeta r		
				os para li			1		2			para s	su línea	de			speci			eciales prepago?		*FNCUESTA DOD.		<u>V</u>	_		
D				ismo ope os para li		_	•	1		<u> </u>			nía mó itilizada					iridas? <i>iltiple)</i>		ción o bonos de saldo		* <u>ENCUESTADOR</u> : gasto y luego pregu					
E				os para il os opera			1		2		3	,			1 (7.03	puc	sta ivit	πιρισ		itos a otros operadores		aproximado en dich	no rango.				
N T	c SA	c SMS ilimitados? 1 2 d Servicio de Roaming? 1 2									3	Ca	(P.ej. Ya argamoı //ultiplic	ntón,			minu , MMS			tos a números frecuentes de Internet gratis		1 Menos de S/. 10 2 De S/. 10 a meno	os de S/.				
I F	d Se	e Usar Apps (Whatsapp, Facebook,											Saldo, e		3 L	Dato	s (meg Intern	gas)		p, Facebook, Twitter,	4	3 De S/. 20 a meno 4 De S/. 30 a meno 5 De S/. 50 a S/. 10	os de S/.				
I C	e Usar Apps (Whatsapp, Facebook, Twitter, Waze, etc) sin consumir 1 2 el saldo?										3	1 Sí 2 No) (→ 1:	1)						oo para consumir la		5 De S/. 50 a S/. 10 6 Más de S/. 100 7 No sé/No recuero			- 11	Solo para las per que declararon c "1" (Se puede co	código
A C	f Da	atos (N	/legas)	para nav	• .	r	1		2	<u> </u>	3	3 No	sé (→	11)			ESTAL		7 Llamadas		_				a Internet) en pre 8 de esta seco	egunta	
	g Ma	ás de 3	3 días d	el celular le plazo p	oara		1	<u> </u>	2	<u> </u>	3				¦ en	trevis	e que s tado ó códig		8 Otro, ¿Cu	ıál?							
N	CO	nsumi	ir el sald	do de la r	ecarga?	<u> </u>		<u> </u>		<u> </u>					cód	digo '	spondi '1" en a 8 de					Total Para realizar llam				Para tener Inte	ternet en
					1										sec	cción	(págin	a 4)				70107	T T	SMS o MM	s I	el celula	lar
	10b1	1a 1	10b1b	10b1c	10b1	d 1	10b1e	10	0b1f	10	b1g								Código	Otro, ¿Cuál?	Recibo	Rango	Monto	Rango	Monto	Rango	Monto
01	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1	-	2	3				1 2 3 4 5 6 7	·	1 2 3 4 5 6 7	Ì	1 2 3 4 5 6	7
02	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7
03	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1	ļ	2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7
04	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1	Ì	2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7
				1 2 3					2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		123456	7
06	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7
				1 2 3					2 3	1	2 3	1	2	3	1	į	2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7
08	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	<u>'</u>	1 2 3 4 5 6 7		123456	7
			2 3		1 2				2 3		2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	
				1 2 3		_			2 3		2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	+	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	-
11	1 2	3 1	2 3	1 2 3	1 2	3 1	1 2 3	1	2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6 7		123456	7
				1 2 3					2 3	1	2 3	1	2	3	1		2	3				1 2 3 4 5 6 7	,	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6	7

С	entrevistado que usted per la signa de la servicio de más utilizado que usted per la signa de la signa	e para las preg on código de re imo año, el pa sual por su telefonía móv do fue mayor a pensaba gasta	guntas 7 a 2 espuesta "1 ago o vil al ar?	PREGUNTAR A CADA 27 debe tomar como referencia su líne 1") 11c Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica la frecuencia con la que el pago de su servicio supera a lo que usted pensaba gastar mensualmente? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" marcar código "-99")	(pregunirespond pregunitation 11d ¿En quisu mon usualm 1 Inn 2 Dei 3 Dei 4 Dei	onía móv ta 11d so dieron cód a 9) Con é momen to a pag ente pag nediatamen spués de	olo para i digo "2" trol y Po nto se d ar era m ja? ente nes 1 o 2 m más de	tilizada (v los que o "3" en stpago io cuenta nayor a lo eses 2 meses	erifique i a de que o que	a pregunta 1 de esta 11e ¿Cuál suele ser la la su servicio de telef gastar mensualment 1 Llame a número 2 Me excedí en la 3 Utilicé mis datos incluidos en los	razón principal por la que el pago de conía móvil supera lo que usted pensabante? Mostrar Tarjeta N° 3 es no incluidos en los beneficios de mi plan cantidad de minutos que tengo en mi plan se (MB) para contenidos de Internet no beneficios de mi plan cantidad de datos (MB) que tengo en mi plan cantidad de datos (MB) que tengo en mi plan / no autorizado en cobrarme remento la tarifa
										Código	Otro, ¿Cuál?
01	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
02	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
03	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
04	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
05	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
06	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
07	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9) 1	2	3	4	5		
08	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
09	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
10	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	1	2	3	4	5		
11	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		
12	1	2	3	1 2 3 4 5 6 7 -9	9 1	2	3	4	5		

	CC	CIÓ	N 2	: A	CCE	SO	ΑT	ELE	FONÍA	MÓVII	L (C	ELU	LAR));	REGUNTAR	R A CADA N	IIEM	IBR(O DE	EL H	HOG	AR [DE 12	AÑC	OS Y	MÁS	S (Pers	sona p	or pers	sona)	
Ć	FN	CUF	STA	ADO.	R : di	ga al	entre	vistad	lo que na	ra las pred	gunta	s del 7	' a 27	dehe	tomar como r	eferencia su líne	ea de	telefo	nía m	nóvil r	más i	ıtilizad:	a (verifi	ue la	preau	nta 1 c	le esta s	ección v			
D	circ	cule													respuesta "1")		.a ue	.oioi(and II		[. (VOIIII)	140 14	r. ogu	/ 0		Journal y			
1	11f								11g		12						13						13a							13b	
G						uanto o mei	se nsual		El incre						ago de su serv utilizado?	/icio de			STAD			- 1	¿Con utiliza					ecuencia	as	¿Cuántas llamadas diarias suele hacer	
\prod						icio d				Estuvo		puesta			<u></u>		¦ alt	ernati	encues va y cir	rcule e	el "cóc					.0103 !				desde su celular?	
D				óvil'					dentro	de lo		-					si		iesta d					ecuen Diaria	cia:						
E			Mos	trar	Tarje	eta N	2		que ust			Miem				5n1	L		rvicio	اندر ی	lizo			Diaria Interdi	aria					1 Ninguna 2 Una llamada	
1	1	M	enos	s de	S/. 1	0			esperal	Ja f					de Identificacio persona fuera		-		rvicio celul		ıı∠d			Semai						3 De 2 a 3 llamadas	
D	2	D	e S/.	10 a	a mei	nos d	e S/. 2		1 Sí			hogai			<u> </u>				a múl				11	Quince Mensu						4 De 4 a 5 llamadas	
E	3						e S/. 3 e S/. 3		2 No									Llor	adas				6	Vo tod	los los	mese	s, al mer	os una v	/ez en	5 De 6 a 7 llamadas 6 De 8 a 10 llamadas	
N	<i>4</i> 5				a mei a S/.		⊌ 3/. (JU											adas sajes	de te	xto (S	SMS)	el	íltimo	ano					7 Más de 10 llamadas	
i	6	Μ	ás d	e S/	100	a má	s										3	Men	sajes		•	• /									
F	7	Ν	o sé	/No i	ecue	rda												multi Interi	media	a (MM	1S)										
C																			net sajes i	de vo	oz (Mo	dV)									
Α																	6	Radi	o/tele	visión)										
C															7	Ning	uno (→ pre	egun	ta 14)											
Ó																		NO!				1									
N																	¦ ve	rifique	gue s	i entre	evistad	do									
																	co	ntesta	códig , haya	o "4"	(usa	- 1									
																	¦ có	idigo "	1" en p	oregun	nta 8 c										
											ot.	Cás	liac/c) do 1	lentificación		es	a 580	cción (j	vayırıa	a 4)										
									Sí	No	ódiç				os del hogar	Otro, ¿Cuál?							Llam.	SM	IS I	MMS	Inter	MdV	Rad/Tv		
L		·				!	Į.	!		!	0			!	į.						3	<u>.</u>									
01	1		-	3	4	5 5	6	7	1	2			+	-			1	2				6 7 6 7	1		\dashv					1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	-
02	1		÷	3	4	5	6	7	1	2		\vdash	+	<u> </u>	<u>[</u>		1	2				5 7 5 7			\dashv		1			1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	i—i
04	1			3	4			7	1	2			<u> </u>	i	<u>.</u> !	<u>'</u> 	1	2				6 7			<u>_</u>		<u> </u>	<u> </u>			7
05				3		5	•	7	1	2			+	 	<u>:</u> !		1	2		- -		5 7								 	7
06			+	3	4	5	+	7	1	2			+	+	i ! !		1	2	3			6 7									7
07	1	1 2 3 4 5 6 7 1 1 2 3 4 5 6 7 1							2			İ	i	<u> </u>		1	2	3	4 ;	5 (6 7								1 2 3 4 5 6	7	
08	1	1	2	3	4	5	6	7	1	2			+		 		1	2	3	4 ;	5 (3 7	1				1			1 2 3 4 5 6	7
09		1 2 3 4 5 6 7 1 1 2 3 4 5 6 7 1								2			+	+	<u> </u> 		1	: :				6 7	_		\dashv					1 2 3 4 5 6	-
10	1		2	3	4	5	6	7	1	2			-	<u> </u>	! !	<u>.</u>	1	2	3	4 :	5 (6 7	İ							1 2 3 4 5 6	7
11	1		2	3	4	5	6	7	1	2				-	<u> </u> 		1	2	3	4 ;	5 (3 7			\neg					1 2 3 4 5 6	7
12	1		—÷	3	4	5	6	7	1	2					<u> </u>		1	2	3			6 7								1 2 3 4 5 6	7

С		A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 de			•		
D	identificación de los mien 13c ¿Cuántos minutos	nbros del hogar con código de respuesta "1") 13d ¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal destino de sus llamadas desde su celular? 1 Hacía una línea de teléfono fijo de la misma empresa de telefonía 2 Hacía una línea de teléfono fijo de otra empresa de telefonía 3 Hacía una línea de teléfono móvil de la misma empresa de telefonía 4 Hacía una línea de teléfono móvil de otra empresa de telefonía 5 Larga distancia (nacional o internacional) 6 No sé / No recuerda	13e ¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal motivo para realizar	(preguntas 13f y 13g solo para los en la pregunta 8 de esta sección) Pensando en una escala del 1 al baja" y 7 significa "muy alta": 13f ¿Cómo califica la percepción que tiene sobre la velocidad de Internet de su servicio de telefonía móvil más utilizado? (si el entrevistado declara "no sabe/no responde/no opina" marcar código "-99")	que respondieron código "1"	2 Qué empresa operadora le brinda su servicio de telefonía móvil más utilizado? 1 Movistar 2 Claro	¿Cuánto tiempo tiene como cliente de esta empresa operadora de telefonía móvil? 1 Menos de 1 año 2 De 1 a menos de 2 años 3 De 2 a 3 años 4 Más de 3 años *ENCUESTADOR, pasar a la pregunta 14b si el encuestado tiene 18 años de edad a más, caso contrario pasar a la Sección 3.
			Código Otro, ¿Cuál?			Código Otro, ¿Cuál	?
01	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
02	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
03	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
04	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
_	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3		1 2 3 4 5 6 7 -99		1 2 3 4
06	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	 	1 2 3 4 5 6 7 -99		1 2 3 4
07	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
08	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4
09	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4
10	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5	1 2 3 4
11	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4
12	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6	1 2 3	 	1 2 3 4 5 6 7 -99		1 2 3 4

COD-GO DE -DEXT-F-CAC-O	ENCUESTA identificación (preguntas o 14b ¿Cuáles fue eligió a esta (marque sol 1 La mayo 2 Por reco 3 Por su p 4 Ofrecía contrapi 5 Por sus 6 Oferta d 7 Por su o 8 Por su t 9 Por la ca 10 Por su s 11 Por su n 12 Era la ún 13 La decis	DOR: diga a nide los miero del 14b al 28 eron las prin a empresa o o 2 razones o a razones o a razones o a razones o a razones o a razones o a razones o a razones o a razones o a razones o promociones o e equipo que cobertura ecnología mo a lidad en la servicio de ate eputación o racio o prica opción sión no fue so cuál?	al entrevistado que para las preguntas embros del hogar con código de respues solo para personas de 18 años de eda ecipales razones por las que peradora de telefonía móvil? en orden de importancia) Da con esta empresa de familiares o amigos baja rel de características, atributos o por sus planes comerciales contratados es, ofertas o beneficios especiales e permite el acceso al servicio peral del servicio per	del 7 a 27 debe tomar costa "1") ad a más, los démas pasa 15 En este último año, ¿Ha pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil? 1 Sí 2 No (→ 15b1)	ar a la Secció 15a1 ¿Cuáles fue pensar en cual telefonía mo (marque sóli Mostrar 1 Para pa 2 Tener u contrapo 3 Cambia aproved 4 Anuncio 5 Aproved costo de 6 La empo 7 La empo 8 Recome 9 Un amig	eron las printambiarse de sovil? o 2 razones e ara y a gar o gastar en mayor nive restaciones e restaciones e instalación resa brindable endación de go o familiar e pría de mis coría de	menos por el servicio Il de características, atributos o por el plan comercial contratado pue permite el acceso al servicio promoción o descuento en su precio de un mejor plan en otra empresa quento temporal en la tarifa del servicio o a una mala calidad en la señal del servicio a un mal servicio de atención al cliente un amigo o familiar enía un mejor plan en otra empresa contactos son clientes de otra empresa	pregunta 1 de 15a2 ¿Llegó a de empres operadora de telefon 1 Sí 2 No (esta seccio cambiarse sa a ía móvil?	
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	

QE.	CCIÓN 2). ACCES	O A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGU	NTAD A C	ADA MIE	MBPO DEL HOGAP DE 12 AÑOS Y	V MÁS (Borsona nor norsona)	
OL.	CCION 2	. ACCES	O A TELEFONIA MOVIL (CELULAR), PREGO	MIANAC	ADA IVIIE	WIBRO DEL HOGAR DE 12 ANOS	i MAS (Persona por persona)	
Ó	ENCLIESTA	NDOR: diga a	al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar d	como referen	cia su línea d	de telefonía móvil más utilizada (verifique la pred	unta 1 de esta sección y circula los códigos de	
_			mbros del hogar con código de respuesta "1").	como referen	cia su iiri c a c	ie teleloilla movii mas utilizada (verilique la preg	unta i de esta sección y circule los codigos de	;
ו	(preguntas (del 14h al 28	solo para personas de 18 años de edad a más, los démas pa	sar a la Secci	ión 3)			
٠	15a4	uci 140 ai 20	solo para personas de 10 anos de edad a mas, los demas par	15b1	011 3)		15b2	
		oron lae prin	cipales razones por las que no llegó a cambiarse		o ha nonea	do en cambiarse de empresa operadora de	¿Qué aspectos tendrían que mejorar las	otrae omproeae
			de telefonía móvil?	telefonía m		o en cambiarse de empresa operadora de	para que usted considere cambiarse de e	
			en orden de importancia) Mostrar Tarjeta N° 6			en orden de importancia) Mostrar	para que usted considere cambiarse de e	Impresa
	•		en orden de importancia)			en orden de importancia) xactamente los trámites Tarjeta N° 7	operadora de telefonía móvil? Mostra	r Tarjeta N° 8
Е			xactamente los trámites				(respuesta múltiple)	
		olvida hacer le				hos trámites o averiguaciones	1 Bajar sus precios mesuales o las tarifas	por renta mensuai
۱ –			ado para hacer los trámites o averiguaciones			omparar entre las ofertas de las empresas	del servicio	
D			nos trámites o averiguaciones			s inconvenientes durante el proceso de cambio	2 Bajar sus precios por la instalacion del s	
Ε			ar entre las ofertas de las empresas			otras empresas	3 Dar un mayor nivel de características, a	
N			inconvenientes durante el proceso de cambio		rato me lo im _i		contraprestaciones en los planes come	
Т			otras empresas			pagos a mi actual empresa	4 Ofrecer descuentos en el equipo que pe	ermite el acceso
ı		ato me lo imp			otra opción e		al servicio	
F			pagos a mi actual empresa			en mi plan que solo están disponibles con	5 Dar mayores beneficios especiales	
ı		otra opción e			al empresa		6 Mejorar su reputación o marca	
			en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa		-	no tienen una mejor oferta	7 Mejorar su cobertura	
			finalmente no me ofrecieron una mejor oferta	11 No lo ne			8 Mejorar la tecnología con la que ofrecer	
С			una buena contraoferta	12 No me i			9 Mejorar la calidad de la señal del servic	
ļ	14 Sigo bus		*ENCUESTADOR:		ne había ocu		10 Mejorar su servicio de atención al client	
			con mi actual empresa terminada de ser respondida esta pregunta			con mi actual empresa	11 Facilitarme los trámites o averiguacione	
Ν			riigos o iarniliares pase a pregunta 16			niliares contratan con mi actual empresa	12 Hacer más simple o entendible sus plar	nes comerciales
		sión no es sol	lo mía		sión no es so	olo mía	13 Aumentar su publicidad	
	18 Otro, ¿C	Cuál?		17 Otro, ¿0	Cuál?		14 Otro, ¿Cuál?	
								2. 2.12
	1°	2°	Otro, ¿Cuál?	1°	2°	Otro, ¿Cuál?	Código	Otro, ¿Cuál?
01							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
02							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
03					1		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
03								
04							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
05							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
06							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
		1		<u> </u>	<u> </u>			
07								13 14
80							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
09							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
10							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	13 14
11							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
12							1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
14		I		I	1		' ' ² ³ ³ ³ ¹ ' ' '	

SE	CCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (C	ELULAR); PREGUNTAR A C	ADA MIEMBRO DEL HOGAR	R DE 12 AÑOS Y MÁS (Pers	ona por persona)
Ó	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las pregunta		ia su línea de telefonía móvil más utiliz	rada (verifique la pregunta 1 de esta se	ección y circule los códigos (
D	identificación de los miembros del hogar con código de respi				
	(preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de e	·	n 3)	40	20
G	2 Cuáles fueron o serían los principales medios para	Pensando en una escala del 1 al 7,	Pensando en una escala del 1 al 7.	Pensando en una escala del	¿Ha escuchado sobre
~	informarse sobre los planes comerciales de otras	donde 1 significa "muy baja" y 7	donde 1 significa "muy difícil" y 7	1 al 7, donde 1 significa	el procedimiento
D	empresas operadoras de telefonía móvil?	significa "muy alta". ¿Cómo	significa "muy fácil". ¿Cómo	muy bajo y 7 significa "muy	de portabilidad
E	(respuesta múltiple) Mostrar Tarjeta N° 9	calificaría la frecuencia con la que	percibe todo el proceso que	alto". ¿Cómo percibe el	numérica en
		busca o averigua sobre planes	involucra cambiarse de empresa	número de empresas	telefonía móvil?
D	 Amigos, familiares o conocidos Comerciales de televisión 	comerciales de otras empresas operadoras de telefonía	operadora de telefonía móvil? (si el entrevistado declara	operadoras de telefonía móvil que tiene disponible	1 Sí
E	3 Anuncios en la radio de empresas	móvil?	"no sabe/no recuerda/no opina"	en caso busque cambiarse	2 No (→ 20b)
N	4 Anuncios en periódicos o revistas	(si el entrevistado declara	anotar código "-99")	de proveedor de dicho	2 110 (2 200)
Т	5 Página de web de la empresa operadora	"no sabe/no recuerda/no opina"	,	servicio?	
I	6 Publicidad en YouTube, páginas web o blogs	anotar código "-99")		(si el entrevistado declara	
F	en Internet 7 Redes sociales de la empresa operadora			"no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")	
Ċ	8 Llamar o acudir a las oficinas de la empresa			anotal codigo -99)	
A	operadora				
С	9 Boletines o folletines en físico distribuidos por la				
ĺ	empresa operadora				
Ó	10 Instituciones públicas o estatales 11 Otro, ¿Cuál?				
IN.	Trotto, ¿cuar:				
		-			
	Código Otro, ¿Cuál?				Sí No
01	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2
02	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2
03	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99		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 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99) 1 2
	1 1717171717171717171				
07	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99			
07 08	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	 	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2
08	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 1 2 1 2
08 09 10 11	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1 1 2 1 1 1 2 1

C Ó D I G O D E	ENCUE códigos (pregun 20a Pensar 'muy b sus cor cortabi (si el en	STADO de ider tas del do en u ajos" y nocimie lidad n	DR: diga ntificació 14b al 2 una esc 7 signit	al entre n de los 8 solo p ala del fica "mi obre el p en tele ara "no s	evistado s miemb para pers 1 al 7, c uy altos procedi efonía m sabe/no	que par bros del sonas de donde 1 s". ¿Cón miento nóvil?	ra las pro hogar co e 18 año signific no califi	eguntas on códig os de eda ca	del 7 a 2 o de res ad a má 20b *ENCU es su númer operac máxim deuda operac "definide dars recome proced móvil? (Si el el	27 debe spuesta s, los de s, los de lestado derecho do de celu dora de te no 24 hora exigible, dora que tivamer se el ca endar a limiento	e tomar "1"). Emas pa OR PAR. OLO SIG estableciallar cuand elefonía r as presei respecto quiere de una esc te no" y so, ¿En un fami o de por	A ESTA UIENTE do por Odo decida móvil. Es ntada la so al último ejar. ala del y 7 sign qué grailiar o a tabilida	eferencia	TTA LEER bilidad nu ara mant se de em so gratuit siempre d mitido po onde 1 efinitiva aría disp aría disp aría disp aría disp	R AL Imérica ri ener el ipresa to que de gue no tel ir la empri signific mente s ouesto(e el telefoní	móvil mora nga resa si", a) a	referencia so utilizada. No 21 En este últir experimenta servicio de actual empr 1 Sí 2 No (→ 3 No sé/		la pregunta 1 entrevistado o de llamadas y rar el servicio ed ha la señal del ril de su ra?	que para la. / mensajes de internet 21a Como cor fallas, ¿A Ilegado a disponibi telefonía 1 Sí 2 No	s preguntas de texto de t desde su nsecuenci lguna vez perder tot lidad del s	s del 21 al 2 e su linea di celular. a de estas usted ha calmente la cervicio de	27 debe toma e telefonía m 21b En general ha sido el tipromedio o duración dexperiment señal del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código de señal del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código de señal del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código de señal del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código de señal del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código del sitelefonía m (si el entrevideclara "no opina/no reanotar código del sitelefonía m (si el entrevideción del sitelefonía m (óvil más , ¿Cuánto iempo le la e las fallas adas en la ervicio de óvil? istado sabe/no cuerda"
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		
80	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 TEL C Ó ENCUESTADOR: diga al entrevista de identificación de los miembros d (preguntas del 14b al 28 solo para p G ENCUESTADOR: diga al entrevista O 21c EN GENERAL, ¿Cuántos días habiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de telefonía móvil? (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") C	do que el hoga ersona do que 21d Hab es e disp dese o co prep seña (si e	e para ar cor as de e para siendo el mor ouesto cuent omo a oago al del el entre la/pou Men De S De S De S De S	a las p n códig 18 añ	regur go de fos de regur lido e finimo eptar su pr to en fa de cio de do de da"a jeta N	I service (S/.) I service (S/.	el 7 a uesta d a ma el 21 vicio, que e o a fact aldo raciór fonía "no sa códig S/. 10 e S/. 2 e S/. 2	27 d "1"). ás, los al 27 d cStaría estaría ura n en la móvi abe/no 0 "-99	ebe to debe	en contacto con al cliente de si operadora por al servicio de 1 Sí 2 No (pre 1 pre	rencia su línea dección 3) erencia solo el serencia solo el servicio de actual empre el temas relacion delefonía móvil	ervicio de llama e ha puesto e atención sa nados que posee?	edas y mensaje 22a En este últim solicitado a soperadora el activación, roo reparación telefonía mó 1 Sí 2 No (→ 3 No sé/	s de texto de s no año, ¿Uste su actual emp l servicio técn evisión, mant para su serv	oregunta 1 de su celular d ha oresa nico de enimiento icio de	esta sección y 22a1 En este últime experimenta activación, reparación de móvil debido empresa operación progra 1 Sí 2 No 3 No sé/	circule los cóc no año, ¿Uste do retrasos e evisión, mant lel servicio de o a que el perse eradora no cu	d ha n la enimiento o e telefonía sonal de la implió en la
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

SE	CCIÓN 2: ACCESO A TE	LEFONÍA MÓVIL (CELUI	LAR); PREGUNTAR A CADA M	MEMBRO DEL HOGAR DE 1	2 AÑOS Y MÁS (Persona por	r persona)
С		-	•		-	
Ó			7 a 27 debe tomar como referencia su lín	ea de telefonía móvil más utilizada (ver	ifique la pregunta 1 de esta sección y	
D		ón de los miembros del hogar con				
		•	más, los démas pasar a la Sección 3)			
G			21 al 27 debe tomar como referencia solo		texto de su celular	
0	22a2		22b	22c		
	En este último año, ¿Cuánto			Considerando que el servicio		
	tiempo de más, en promedio,		CREE que es razonable esperar	técnico no se realizó en la fecha	En este último año, considerando so	
E			para que su empresa operadora	programada, ¿Cuánto es el monto	la señal del servicio de telefonía móv	
١. ١	técnicas solicitadas a su	<u> </u>	programe una revisión técnica	mínimo (S/.) que estaría dispuesto	al 7, donde 1 significa "muy probable	emnte no" y / significa "muy
	actual empresa operadora		que usted solicitó para su servicio de		probablemente si":	226
D E	por su servicio de telefonía móvil?	•	telefonía móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no	próxima factura por día de tardanza en la realización del	23a	¿Usted volvería a contratar con
□ N	(si el entrevistado declara	(si el entrevistado declara	l'`		¿Usted recomendaría a un familiar	1~
	"no sabe/no opina/no	"no sabe/no opina/no	Opina/no recuerda anotar codigo -99	servicio técnico solicitado para su servicio de telefonía móvil?	o amigo a su actual empresa operadora de telefonía móvil?	su actual empresa operadora de de telefonía móvil?
1:1	recuerda" anotar código "-99")	recuerda" anotar código "-99")		(si el entrevistado declara	(si el entrevistado declara "no sabe/	(si el entrevistado declara "no sabe/
¦	recuerda ariotal codigo -99)	recuerda ariotal codigo -99)		"no sabe/no opina/no	no opina/no recuerda" marcar código	no opina/no recuerda" marcar
11				recuerda" anotar código "-99")	"-99")	código "-99")
ľċ						localgo 33)
I A				Mostrar Tarjeta N° 10		
C	Frecuencia:			1 Menos de S/. 5		
Ĭ	1 Minutos 2 Horas			2 De S/. 5 a menos de S/. 10		
Ó	3 Días			3 De S/. 10 a menos de S/. 15		
ΙΝ	4 Semanas			4 De S/. 15 a menos de S/. 20		
	5 Meses			5 De S/. 20 a menos de S/. 25		
				6 De S/. 25 a menos de S/. 30		
				7 De S/. 30 a más		
	Frecuencia					
01				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
02				1 2 3 4 5 6 7 -99		
-				1 2 3 4 5 6 7 -99		
03						
04				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
05				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	
06				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
07				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
08				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
09				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99
10				1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5 6 7 -99	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		
		1		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	

Q E	CCIÓN 2: ACCESO A TELEFO	NÍA MÓVIL (CELL	II ADV. DDECIINT	AB A CADA MIEMBRO DEL HOL	CAD DE 12 AÑOS V	/ MÁS /Barcana	nor norcor	20)
C	CCION 2: ACCESO A TELEFO	INIA WOVIL (CELC	JLAR); PREGUNIA	AR A CADA MIEMBRO DEL HO	GAR DE 12 ANOS	r WAS (Persona	i por persor	1a)
	ENCLIESTADOR: diga al entrevistado qui	ue nara las preguntas del	7 a 27 dehe tomar como	o referencia su línea de telefonía móvil más i	utilizada (verifique la			
	pregunta 1 de esta sección y circule los c				aanzada (voinique id			
ï	(preguntas del 14b al 28 solo para person							
G				no referencia solo el servicio de llamadas y l	mensajes de	ENCUESTADOR: a	ntes de realizar	esta pregunta
	texto de su celular	, , ,		•	,	precisele al entrevis	tado las definicio	nes de
	24	ENCUESTADOR: preg	unta 25a, 25b y 26 solo _l	para los que declararon código "1" en	ENCUESTADOR:	atributos de la Tarje	ta N°18A	
D	En este último año, pensando en una	pregunta 22 de esta sed	cción (página 14)		Diga al entrevistado	28		
Е	escala del 1 al 7, donde 1 significa			26	que puede utilizar su	A continuación le p	resentaré algu	nas opciones
	"muy insatisfecho" y 7 significa "muy			En este último año, pensando en una	recibo. Si el entrevistado	de planes para rea		
	satisfecho", ¿Como califica usted	En este último año, co		escala del 1 al 7, donde 1 significa	declara "No sé/No	celular, que difiere		
	su satisfacción general con la	experiencia en la calid		"muy insatisfecho" y 7 significa "muy	recuerda/No opina"	o atributos. Para ca		
	calidad de la señal del servicio de	atención al cliente por		satisfecho", ¿Como califica usted	anotar codigo "-99".	le presente, usted		cual es la
	telefonía móvil de su actual empresa	al servicio de telefonía		su satisfacción general con el servicio	27	opción que más le		
T	operadora? (si el entrevistado declara "no sabe/	una escala del 1 al 7, d		de atención al cliente de su actual	¿Cuál es su número de telefonía móvil más	Consideré que ust		
F	no opina/no recuerda" anotar código	probablemente no" y 7 "muy probablemente s		empresa operadora en temas relacionados con el servicio de	telefonia movii mas lutilizada?	contratar el servici atributo no incluide		
	"-99")	25a	25b	telefonía móvil?	uunizaua :	en las mismas can		
Ċ	<i>55</i> /	¿Usted recomendaría		(si el entrevistado declara "no sabe/		todas las opciones		
Ă		a un familiar o amigo	contratar con su	no opina/no recuerda" anotar código		1		
С		_	actual empresa	"-99")		Mostrar Tarjeta N	1° 18B	Opción A
l		operadora de	operadora de	,		*ENGUESTA DOD		Opción B
Ó		telefonía móvil?	telefonía móvil?			† *ENCUESTADOR, debe registrar el núi		Opción C
Ν		(si el entrevistado	(si el entrevistado			de bloque que le tod	a 4	No me gusta
		declara "no sabe/no	declara "no sabe/no			evaluar al entrevista	ido.	ninguna de
		recuerda/no opina"	recuerda/no opina"					las opciones
		marcar código "-99")	marcar código "-99")			+		anteriores.
						Bloque	Escenario	Escenario
						N°	N° 1	N° 2
1	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
)2	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
)3	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
)4	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
)5	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
)6	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
7	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
8	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
9	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
\neg	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
0		ì	I		I	1	1	I
10 11	1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99				
	1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99			1 2 3 4 5 6 7 -99 1 2 3 4 5 6 7 -99				

	CCIÓN 3: A	ACCESO A	INTER	NET	MÓ\	VIL; F	RE	GUN	ITA	R A	CADA MIE	MBR	0 D	EL	. НС)G/	AR DE 12 A	٩Ñ٥	OS Y M	ÁS (Perso	ona po	or pers	ona)						
Ó	ENCUESTADO	OR, Leale al	1a ¿Desde	haaa	ouánt		2	tod o	uont		n acceso a	, * E	 NCUE			 D : had	cer pregunta	2b		e telefonía			_		istado que cia su serv	•			
ı	encuestado lo El servicio de i	internet tipo	tiempo t	tiene			Inter	rnet t	ipo r		l por medio	2a	, sólo pregu	si m	arcó	más (de un código	m	óvil de es	e celular,	más uti		iai como		cia su serv	ncio de iri	terriet mo	VII	
G	móvil permite o mediante un pa	ago al	contrata de Interi			io		ın?				1				sála	marcó código				3 El egu	ıipo de s	su	3a 2 Qué t	tipo de re	d	4 Cuál c	le las sid	guientes
	operador, pued usar CUALQU	IIER					end	cuesta	do la		leale al ernativa		', pase						ilizado?		servicio	de		utiliza	de forma		modali	dades de	е
D E	de Internet en	cualquier	1 Men	os de 1 a mei		2	¦ (mi	últiple,)			Si	en pre	egun "4" ó	ta 2 s	sólo n	marco código n pregunta 4	1	Sí (→ p	regunta 17)		t móvil r o puede			ecuente onectar		es la qu	•	de pago su
	lugar donde se Es un servicio	que se	años 3 De 2		ños		1 (^aluls	r/To	léfon	o Móvil	2a	, o ,	7 0	υ, ρι		progunta 4	2	No		conect:	arse/acc	eder a	-	iipo de et móvil?		servicion linterne		nás
Ď	brinda a través celular, móden	n USB ,una	4 Más				2 /	Módei	n US		O IVIOVII	¿Qu									red Wi-						utillizac		iias
E N	tablet u otros e LA CONEXIÓI	N POR WI-FI						Table: Route		rtátil (o Móvil	Inter más				la					1 Sí 2 No	(→ 4)			ed Wi-Fi ed móvil		1 Pre	pago	
T	NO ES INTER	NET MOVIL									ip incorporado		Celula									sé (→	4)		G/4G/4.5G		2 Pos	stpago	
F								Otro, ,	, Cua	al ?	_	3 7	Table	t (🗗	pre	gun	oregunta 3) nta 3)							3 No) S C		3 Coi	ILTOI	
l C	1										<u>R:</u> para la √erifique que		Route Móvil				ta 3)												
Α	¿Usted cuenta						C	ontest	ó cóa	ligo ":	7erilique que 1" en pregunta página 3)	5 L	apto	р со	n Cl	пір	-												
C	acceso a Inter móvil?	rnet tipo						z ue s	BUUIC)II	Dayiria 3)						regunta 3) _ (> pregun	 nta :	3)										
Ó N	4 06													-															
IN I	1 Sí 2 No (→ pre	egunta 24)																											
							Cód	igo			Otro, ¿Cuál?	Cód	igo				Otro, ¿Cuál?		Si	No									
01	1	2	1	2	3	4	1	2 3	4	5	6	1	2 3	4	5	6			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
02	1	2	1	2	3	4	1	2 3	-	5		1	2 3	4	-	_			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
03	1	2	1	2	3	4	1	2 3	4	5	6	1	2 3	4	5	6			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
04	1	2	1	2	3	4	1	2 3	4	5	6	1	2 3	4	5				1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
05	1	2	1	2	3	4	-	_	-	_	6	+	_	4	\vdash				1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
06	1	2	1	2	3	4	1 2	2 3	4	5	6	1	2 3	4	5	6			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
07	1	2	1	2	3	4	\vdash	_	+	5		+ +	2 3	+	-			\perp	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
80	1	2	1	2	3	4	+			5		+	_		5	_		\bot	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
09	1	2	1	2	3	4	1 .	2 3	4	5	6	1 .	2 3	4	5	6			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
10	1	2	1	2	3	4		_	_	5				4	-			\perp	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
11	1	2	1	2	3	4	_	2 3	_	_			2 3		_			\bot	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3
12	1	2	1	2	3	4	1	2 3	4	5	6	1	2 3	4	5	6			1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3

D I G O D E I D E N T I F I C A C I Ó N	ENCUE recibo. 5 ¿Cuánt 1 Coo 2 Sin *ENC recibo - 3G, - LTE, *Un rar 1 Has 2 Má 3 Má 4 Má 5 Má 6 Má 7 3G, 8 LTE 9 No	o de velocion recibo UESTADOR: de recibo UESTADOR, la como Kbps o la serva: H, H+ anotar co. 4G, 4.5G anot UESTADOR: de recibo de datos aposta 1000 Kbps de 1 hasta se de 2 hasta se de 3 Mbps de 5 Mbps de 10	iga al entrevistado lad de Internet má Anotar velocidad) a cantidad de velocidad Mbps: 1000 Kbps = 1 M mo velocidad 3 y com ar como velocidad 4 y e no ser factible la visu roximado. los (1 Mbps) 2 Mbps 3 Mbps hasta 5 Mbps hasta 10 Mbps s	d puede estar especificada en el llbps. En el caso de los celulares, si o unidad de medida G como unidad de medida G. alización del recibo, preguntar por	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy lenta" y 7 significa "muy rápida". ¿Cómo califica la percepción que tienen sobre la velocidad de su servicio de Internet móvil más utilizado (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")	especial Mais A Mais A Mais A Mais A No Mais A	STADOR: of de utilizar so de utilizar so de utilizar so de utilizar so de utilizar so de utilizar so de utilizar por utili de so de 1 GB has de 3 GB has de 5 GB	diga al entre u recibo. negas o gig izar su Inter (Anotar car la cantidad d ecibo como G 6B de no ser faci ngo de datos (0.5 GB) h easta 2 GB easta 3 GB easta 5 GB	as) lik net mo tidad) e datos igabyte ible la v	bres al mes le ofrece s óvil? s puede estar es (GB) o Megabytes visualización del recibo, mado.	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta".¿Cómo califica la percepción que tiene sobre la cantidad de datos (megas) de su servicio de Internet móvil más utilizado? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")	¿Cuántas recargas suele realizar	¿Ha add alguna ¡ u oferta prepago servicio móvil m utilizado 1 Sí 2 No 3 No s	quirido promoci especia para si de Inte nás	ón al u rnet
01				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
02				1 2 3 4 5 6 7 8 9)				1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
03				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
04				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
05				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
06				1 2 3 4 5 6 7 8 9)				1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
07				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
80				1 2 3 4 5 6 7 8 9)				1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
09				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
10				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
11				1 2 3 4 5 6 7 8 9						2 3 4 5 6 7	8		1	2	3
12				1 2 3 4 5 6 7 8 9					1 .	2 3 4 5 6 7	8		1	2	3

SF	CCIÓN 3: ACCESO A INTERNE	T MÓVII · PREGU	NT	ΔR	A C	ΔΠΔ	MIF	MRR	O DFI	HOG	ΔR DF 12 ΔΙ	ÑOS Y M	IÁS (P	ersor	na nor	nerso	nna)		
С				7 11 1	<u> </u>		<u> </u>		0 21.		, , , , , , , , , , , , , ,	100 1 111	.,	0.00.	ia poi	рогос	Jiiu)		
Ó	ENCUESTADOR : diga al entrevistado que	para las preguntas 3 a 2	3 de	ebe to	mar	como	refere	ncia su	servicio	de Interi	net móvil más uti	lizado							
D	ENCUESTADOR: diga al entrevistado	Hacer pregunta 8a	9						10		11		11a				(preguntas 1	11b a la 24 s	solo para personas de 18 años de
1	que puede utilizar su recibo.	sólo para los que	¿Q	uién	finan	cia el	pago	de su	¿Su se	rvicio de	¿Qué empresa	operadora	¿Cuán	to tiem _l	po tiene		edad a más)	. Los dema	s pasar a la Sección 4
G		tienen más de una	ser	rvicio	de Ir	nterne	et móv	vil	Interne	t móvil	le brinda su se	rvicio de	como	cliente (de esta		11b		
0	El último mes, ¿Cuánto fue el gasto	Conexión Móvil (Verificar pregunta 2)		s util					es usad	-	Internet móvil r	nás	empre	-			-	•	cipales razones por las que eligió
	mensual (S/.) en su servicio de	<u> </u>	(re	spues	sta m	últiple))		más de		utilizado?		de Inte	rnet mo	ovil?				ora de Internet móvil?
D		8a							person								(marque solo		en orden de importancia)
E		El último mes, ¿Cuánto				del ho	_		miembi		1 Movistar		_	nos de			l		trar Tarjeta N° 4
	,	fue el gasto total		-		digo(s	,		del hog	ar?	(Telefónica I			1 a me	nos				ba con esta empresa
	1	(S/.) en su(s) otra(s)				cación			4 01		2 Claro (Amér	,		2 años	~				de familiares o amigos
D		conexión(es) de					o pers		1 Sí		3 Entel (Nexte	PI)		2 a 3 a			3 Por su pi		-
E		Internet móvil?		tuera	a aei i	nogar,	, ¿Cuá	11?	2 No		4 Olo 5 GoMóvil (Ve	lotal)	4 Ma	is de 3 a	anos				vel de características, atributos s por sus planes comerciales
N	* <u>ENCUESTADOR</u> : de no ser factible la visualización, p reguntar por un										6 Bitel (Viettel)	•					contrata		s por sus plaites corrierciales
	rango de gasto y luego preguntar por										7 Tuenti)	:			!			s, ofertas o beneficios especiales
¦	el monto aproximado en dicho rango.										8 Otro, ¿cuál?)	*ENC	UESTAL	OOR, Pas	ara ¦			e permite el acceso al servicio
Η'n	1 Menos de S/. 10 2 De S/. 10 a menos de S/. 20										o ono, zodan:				b solo sí ene 18 ar		7 Por su co		e permite el acceso al servicio
Ċ	3 De S/. 20 a menos de S/. 30														ene no ar aso contr				oderna para brindar el servicio
A	4 De S/. 30 a menos de S/. 50													a la Sec					señal de servicio
C	5 De S/. 50 a S/. 100 6 Más de S/. 100												L			i			ención al cliente
Πì	7 No sé/No recuerda																11 Por su re		
Ó																	12 Era la ún	•	
N																	13 La decisi	•	olo mía
1																	14 Otro, ¿C		
				_	á allau	-/-\ -l	_	Otro,	ł								14 0110, 20	uur:	
			Código			o(s) de ación e		ouro, ¿Cuál				Otro,	ł						
	Recibo Rango Monto		Cóc		mien			?	Sí	No	Código	¿Cuál?					1°	2°	Otro, ¿Cuál?
01	1 2 3 4 5 6 7			ļ	ł				1	2			1	2	3	4			
02	1 2 3 4 5 6 7								1	2			1	2	3	4			
03	1 2 3 4 5 6 7			-					1	2			1	2	3	4			
04	1 2 3 4 5 6 7				l				1	2			1	2	3	4			
05	1 2 3 4 5 6 7					i			1	2			1	2	3	4			
06	1 2 3 4 5 6 7								1	2			1	2	3	4			
07	1 2 3 4 5 6 7			į	i	-	<u> </u>		1	2	<u> </u>		1	2	3	4	<u> </u>	<u> </u>	
08	1 2 3 4 5 6 7				<u> </u>	<u>!</u>	+		1	2			1	2	3	4			
09	1 2 3 4 5 6 7				+	+			1	2			1	2	3	4			
			Ш	<u> </u>	<u>_i</u>	<u> </u>	<u>! </u>		<u> </u>	<u>!</u>			<u> </u>	<u>!</u>	!	! i	ļ 	<u> </u>	
10	1 2 3 4 5 6 7					-			1	2			1	2	3	4			
11	1 2 3 4 5 6 7				<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>		1	2			1	2	3	4			
12	1 2 3 4 5 6 7			Li	<u> </u>	<u> </u>]		1	2		<u> </u>	1	2	3	4			

SE	CCIÓN 3:	ACCES	O A INTERI	NET MÓV	IL; PREGUNTAR A CADA MIE	EMBRO [DEL HO	GAR DE 18 AÑOS Y I	MÁS (Perso	na por p	ersona)
C Ó	FNCUESTA	DOR · diga a	al entrevistado (que para las	preguntas 3 a 23 debe tomar como refer	rencia su sei	rvicio de Int	ernet móvil más utilizado			
					años de edad a más). Los demas pasa			emet movii mas atilizado			
1	12		12a1			12a2		12a3	12a4		
	En este últi	•			ipales razones que lo llevaron a			¿Cuál era su empresa			ncipales razones por las que no llegó a
0	¿Ha pensac		pensar en ca móvil?	imbiarse de	empresa operadora de Internet	de empre		operadora de Internet móvil anterior?			operadora de Internet móvil? en orden de importancia) Mostrar
	cambiarse o empresa op			2 razones e	n orden de importancia)	operadora Internet n		movii anterior?			xactamente los trámites Tarjeta Nº 6
	de Internet		`,				IOVII:	1 Movistar		Ivida hacer e	Adotamonto los transco
_			Mostrar	Tarjeta N° 5		1 Sí		(Telefónica Móviles)			pado para hacer los trámites o averiguaciones
- 1	1 Sí				menos por el servicio	2 No(→	12a4)	2 Claro (América Móvil)	4 Hay que	hacer much	nos trámites o averiguaciones
D	2 No (→	12b1)						3 Entel (Nextel)			ar entre las ofertas de las empresas
E								4 Olo			inconvenientes durante el proceso de cambio
N T					· · · · ·			5 GoMóvil (Velatel) 6 Bitel (Viettel)		iariza de las ato me lo imp	otras empresas pide
i l								7 Tuenti		•	pagos a mi actual empresa
F				•	• •			8 Otro, ¿cuál?		otra opción e	
1					a una mala calidad en la señal			,			en mi plan que solo están disponibles con mi
С								*ENCUESTADOR: terminada de ser	actual e		
A			•		a un mai servicio de atención			respondida esta			finalmente no me ofrecieron una mejor oferta una buena contraoferta
					un amigo o familiar			pregunta pase a pregunta 13	14 Sigo bus		*ENCUESTADOR,
ó								pregunta 13	•		con mi actual empresa l' terminada de ser
N		 No (→ 12b1) 2 Tener un mayor nivel de características, atributos o contraprestaciones por el plan comercial contratado 3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su proposicio 4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra emprosicio 5 Aprovechar un descuento temporal en la tarifa del son del servicio 7 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 emproperatorio de mis contactos son clientes de otra en 11 Otro, ¿Cuál? Si No 1º 2º Otro, ¿Cuál? 							_		migos o familiares respondida esta pregunta pase a
			-		•				17 La decis		7 3
									18 Otro, ¿C	Guál?	
	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				

C Ó E			-		3 AÑOS Y MÁS (Persona por persona		
ÍÓI⊏∧							
				3 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil m	ás utilizado		
		1b a la 24 se	olo para personas de 18 años de edad a				
1 12				12b2	13	14	15
			en cambiarse de empresa operadora	¿Qué aspectos tendrian que mejorar las otras empresas		Pensando en una	Pensando en una
	e Internet n		Mostrar Tarjeta N° 7	para que considere cambiarse de empresa operadora	medios para informarse sobre los planes	escala del 1 al 7,	escala del 1 al 7,
			n orden de importancia)	de Internet Móvil? (respuesta múltiple)	comerciales de otras empresas operadoras	donde 1 significa	donde 1 significa
			actamente los trámites	Mostrar Tarjeta N° 8	de Internet móvil? Mostrar Tariota Nº 9	"muy baja" y 7	"muy difícil" y 7
			s trámites o averiguaciones	Bajar sus precios mensuales o tarifas por renta mensuales por renta mensuales por	(respuesta múltiple) Mostrar Tarjeta N° 9	significa "muy alta".	significa "muy fácil".
			nparar entre las ofertas de las empresas nconvenientes durante el proceso	del servicio 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio	1 Amigos, familiares o conocidos	¿Cómo calificaría la frecuencia con la	¿Cómo percibe todo el proceso
D 4	de cambi	•	iconvenientes durante el proceso	3 Dar un mayor nivel de características, atributos o	2 Comerciales de televisión	que busca o averigua	que involucra
			tras empresas	contraprestaciones en los planes comerciales	3 Anuncios en la radio de empresas	sobre planes	cambiarse de
		to me lo impi		que ofrecen	4 Anuncios en periódicos o revistas	comerciales de otras	empresa operadora
T 7		•	agos a mi actual empresa	4 Ofrecer descuentos en el equipo que permite el	5 Página de web de la empresa operadora	empresas operadoras	de Internet móvil?
		tra opción en		acceso al servicio	6 Publicidad en YouTube, páginas web	de Internet móvil?	(si el entrevistado
	•	•	n mi plan que solo están	5 Dar mayores beneficios especiales	o blogs en Internet	(si el entrevistado	declara "no sabe/no
1	-		tual empresa	6 Mejorar su reputación o marca	7 Redes sociales de la empresa operadora	declara "no sabe/no	recuerda/no opina"
C 10	•		o tienen una mejor oferta	7 Mejorar su cobertura	8 Llamar o acudir a las oficinas de la	recuerda/no opina"	anotar código "-99")
	1 No lo nec	•	,	8 Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio	empresa operadora	anotar código "-99")	,
C 12	2 No me int	teresa		9 Mejorar la calidad de la señal del servicio	9 Boletines o folletines en físico distribuidos		
I 13	3 No sé me	había ocurr	ido	10 Mejorar su servicio de atención al cliente	empresa operadora por la		
Ó 14	4 La mayor	ría contrata c	on mi actual empresa	11 Facilitarme los trámites o averiguaciones	10 Instituciones públicas o estatales		
N 15	5 Mis conod	cidos o famili	ares contratan con mi actual empresa	12 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales	11 Otro, ¿Cuál?		
16	6 La decisió	ón no es solo	n mía	13 Aumentar su publicidad			
17	7 Otro, ¿Cu	ıál?		14 Otro, ¿Cuál?			
	1°	2 °	Otro, ¿Cuál?	Código Otro, ¿Cu	ál? Código Otro, ¿Cuál	2	
01				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
02				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
03				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
04				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
05				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
06				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
07				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
08				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
09				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
10				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
 				1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		
11							

SE	CCIÓN 3: ACCESO A	INTERN	NET MÓ	VIL; PRI	EGUN ⁻	TAR A	CAD	A MIEMBF	RO DEL H	OGAR DE 18 AÑOS Y MÁS (Perso	na p	or p	erso	na)						
С																				
	ENCUESTADOR: diga al ent (preguntas 11b a la 24 solo									Internet mövil mäs utilizado										
1	16	17			17a			17b		17c	17d							18		
			iltimo año,							EN GENERAL, ¿Cuántos días habiles					ervicio			En este		año,
0	del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa		entado falla I servicio d		de esta			ha sido el tie	•	<u>CREE</u> que es razonable esperar para que s empresa operadora resuelva	-				ninimo a acep			¿Usted puesto		acto
D	"muy alto". ¿Cómo percibe				ha llega			duración de		satisfactoriamente las fallas en la señal			-		a acep u próxi			con el s		
E	el número de empresas	operador			totalme	nte la		fallas experi	mentadas	del servicio de Internet móvil?	factu	ıra po	r día d	le repa	aración	en la		atenció	n al clie	nte
	operadoras de Internet	1 Sí	(5 4 -)		dispon		l del	en la señal d		(razonable no significa una situación "ideal",			ervici	o de Ir	nternet	:		de su a		
	móvil que tiene disponible en caso busque cambiarse		(→ 17c)		servicion linterne		?	servicio de I móvil?	nternet	pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)	móv (Si e		vistado	o decla	ara "no	sahe/		empres		
	de proveedor de dicho		recuert (🗲	17c)			•	(si el entrevis	stado	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina	,				notar cć			al servi		
	servicio?		-	-	1 Sí			declara "no s	abe/	/no recuerda" anotar código "-99")	-99)							móvil q	ue pose	e?
T	(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no				2 No 3 No	có/		no opina/no recuerda" an	otor									1 Sí		
¦	opina" anotar código "-99")					se/ recuerd	lo	código "-99")			Ī	Most	ar Ta	rjeta N	° 10				(→ 181	b)
1	,							,			į.							3 No	sé/No	
C											1		os de l		. d. C/	10		rect	uerd (🗲	18b)
A C								<u>Fre</u>	cuencia:		2				de S/. s de S/					
Ī									Minutos Horas		4				s de S					
Ó								3 E	Días		5				s de S					
N									Semanas Meses		6				s de S	. 30				
											7	De S	/. 30 a	más						
								Tiempo de	<u> </u>											
								duración	Frecuencia											
01		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
02		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
03		1	2	3	1	2	3	<u> </u>			1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
04		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
05		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5 5	6 6	7 7	1	2	3
06		1	<u>i</u>	<u>i </u>			<u>i </u>	1	<u> </u>	I		<u>i</u> :	<u>i </u>	<u>i </u>	<u>i</u>	! :	<u>i </u>	'		i
07		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
08		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
09			2	<u>!</u>	1	2	!	<u> </u>	<u> </u>			2	3	4	5	6	<u>. </u>	<u>'</u>	2	! :
10		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
11		1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5 5	6 6	7 7	1	2	3
12		1		, J			ل ع				1 7		3	4	5	0	′	,	2	J

SE	CCIÓN 3:	ACCESO A	A INTERNI	ET MÓVIL	.; PREGUN	TAR A CA	DA MIEMBF	RO DEL	HOGAR DE 18 AÑOS	S Y MÁS (Persona por persona)								
Ç																		
Ó							omo referencia s mas pasar a la		de Internet móvil más utilizad	do								
١٦	18a	10 a la 24 50i	io para persoi	18a1	os de edad a l	ilias). Los de	18a2	Seccion 4	18a3	18b	18c							
G	En este últim	no año, ¿Uste	ed ha		mo año, ¿Uste	ed ha	En este último	año,	En este último año,	EN GENERAL, ¿Cuántos días habiles CREE	Consi	derand	i lo que	el serv	icio téc	nico n	o se	
0	solicitado a s	-			ado retrasos e		¿Cuánto tiemp		¿Cuantos días hábiles,	que es razonable esperar para que su					mada, ¿			
	1 -	l servicio técn					más, en prome		en promedio, estableció	empresa operadora programe una	el mor							
D E	reparación, re	evisión, mant			del servicio de lo a que el per		tardaron la o la revisiones téci		su actual empresa operadora para realizar	revisión técnica que usted solicitó para su servicio de Internet móvil?	acepta factura							
-	Internet móv		io de		peradora no lo		solicitadas a s		la o las revisiones	(si el entrevistado declara "no sabe/no	del se	-					CIOII	
ı					programada?		actual empres		técnicas solicitadas	opina/no recuerda" anotar código "-99")	servic				-			
D	1 Sí						operadora		para su servicio		(si el e					e/no opi	ina/no	
E	2 No	(→ pregunta	18b)	1 Sí		.	por su servicio		de Internet móvil?		recuer	da" an	otar cód	digo "-9	9")	1		
N	3 No sé/ No recue	erdo (→preg	uunta 18h)	2 No (→ 3 No sé/	pregunta 18a3	5)	Internet móvil?		(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no			Mo	ostrar T	Tarjeta	N° 10			
i	1,40,70000	, ao (y pie g	,u.nu 100)		erdo (→preg	unta 18a3)	declara "no sab		recuerda" anotar		1	Menos	s de S/.	5				
F						,	opina/no recue		código "-99")				5 a me					
1							anotar código "	-99")							le S/. 15			
C															le S/. 20 le S/. 25			
Ĉ							Frecue								le S/. 30			
ı							1 Minus 2 Hora				7	De S/.	30 a m	nás				
Ó							3 Días 4 Sema				-99	No sé						
N							5 Mese											
								$\overline{}$										
							Tiempo de	+										
							duración	Frecuenci	á									
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		2	3	1	2	3					1	2	3	4	5	6	7	-99
06	1	<u>2</u>	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
80	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

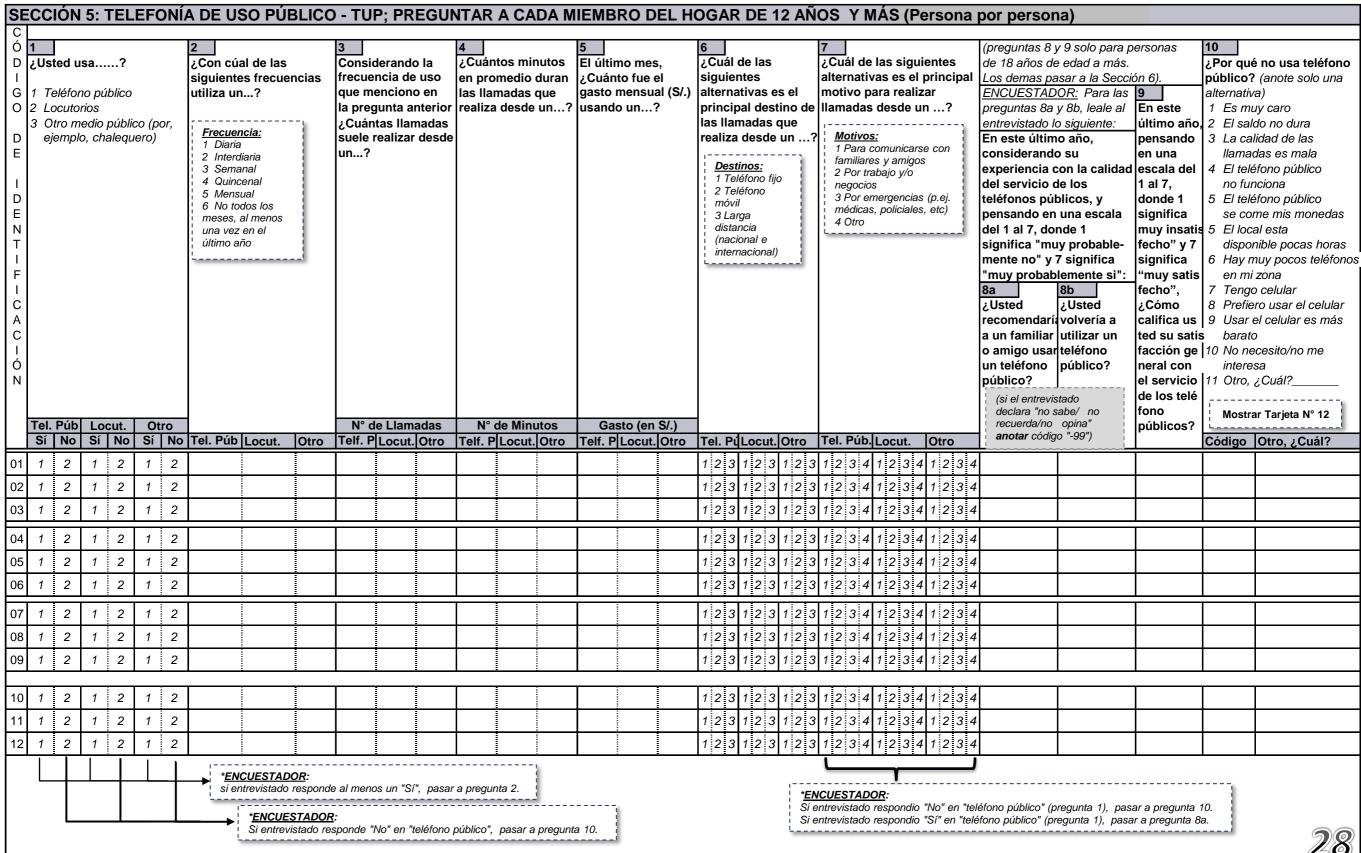
SF	CCIÓN 3: ACCE	SO A INTERNI	ET MÓVIL; PREGUNTAR	A CADA MIEMBR	O DEL HOGAR	DE 18 AÑOS Y MÁS (Pa	rsona nor nerso	na)		
CI	COION 3. ACCL	OO A INTERNI	ET MOVIE, I RESONTAR	A CADA MILMIDIN	O DEL HOGAN	DE 10 ANOS I MAS (I C	isolia poi perso	maj		
ó	ENCUESTADOR : diga	a al entrevistado que	e para las preguntas 3 a 23 debe to	omar como referencia su	servicio de Internet mo	óvil más utilizado				
			as de 18 años de edad a más). L	os demas pasar a la Se	ección 4					
1							23		: antes de realizar	. •
G			En este último año, pensando		18 de esta sección (pa	igina 22)	(pregunta 23, solo	precisele al entre		ones de atributos
	En este último año, co		en una escala del 1 al 7, donde			22	para los que	de la Tarjeta N° 1	9A	
	su experiencia con la		1 significa "muy insatisfecho"			En este último año, pensando	respondieron	24		
	señal del servicio de l		y 7 significa "muy satisfecho",			en una escala del 1 al 7,	código "2" en la	A continuación l		
	oensando en una esc	·	¿Como califica usted su	su experiencia en la ca		donde 1 significa	pregunta 2b)	de planes de Inte		•
	donde 1 significa "mu		_	de atención al cliente		"muy insatisfecho" y 7	*ENCUESTADOR:			ticas o atributos.
			calidad de la señal del servicio				diga al	Para cada grupo		
		19b	de Internet móvil de su actual	pensando en una esca			entrevistado que puede utilizar su		ñalar cual es la op	ocion que mas le
		1 -	empresa operadora?	significa "muy probab		su satisfacción general con	recibo. Si el	gusta.	otod oote ::-:	de en certusteu -l
	a un familiar o amigo		(si el entrevistado declara	significa "muy probab		el servicio de atención al	entrevistado			do en contratar el
	a su actual empresa	-	"no sabe/no recuerda/no opina"	21a	21b	cliente de su actual empresa	declara "No sé/No		-	uto no incluido en
		operadora de Internet móvil?	anotar código "-99")	¿Usted recomendaría	1	operadora en temas	recuerdo/No opina" anotar	estos planes se		
		(si el entrevistado		a un familiar o amigo a su actual empresa	contratar con su actual empresa	relacionados con el servicio de Internet móvil?	codigo "-99".	en el mercado.	ine todas las opc	iones disponibles
		declara "no sabe/		operadora de Internet		(si el entrevistado declara	¿Cuál es su	,		1 Opción A
		no recuerda/no		móvil?	Internet móvil?	,	codigo o	Mostrar Tarjet		2 Opción B
		opina" anotar		(si el entrevistado	(si el entrevistado	•	número de	L		3 Opción C
	•	código "-99")		declara "no sabe/	declara "no sabe/	•	cliente ante	*ENCUESTADO		No me gusta
ΙάΙ	ouige ou ,	localigo oo /		no recuerda/no	no recuerda/no	,	la empresa	debe registrar el i	número	ninguna de
N				opina" anotar	opina" anotar		operadora del	de bloque que le evaluar al entrevi		las opciones
1'`1				código "-99")	código "-99")		servicio de	L	Stado.	anteriores.
				codigo -99)	codigo -99)					antenores.
							Internet móvil?			
H		1	I					Bloque N°	Escenario N° 1	Escenario N° 2
01										
02										
03										
04										
05										1
06										†
H		<u> </u> 	I .	I I	<u> </u>			<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>
07										
80										
09										
10										
11										
12										1
ш		<u> </u>	<u> </u>							

	CCIÓN 4: USO DI	E INTERNET	; PREGUN	TAR A CADA MIEMBRO DEL	HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁ	S (Persona por persona)	
C	Usted usa nternet? 1 Sí 2 No (→ pregunta 9)	¿Desde hace cuántos años utiliza el Internet? 1 Menos de 1 año 2 De 1 a menos de 2 años 3 De 2 a 3 años 4 Más de 3 años	3 ¿Por su	Usted usa Internet por medio de: (respuesta multiple) *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 (via Wi-Fi de terceros, plazas, lugares	HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁ De los medios que declaró utilizar para acceder a Internet, indique ¿Cuál de todos utiliza en mayor medida? 1 Conexión fija dentro de la vivienda o en el hogar (PC/laptop) 2 Conexión inalámbrica gratuita desde laptop (via Wi-Fi de terceros, plazas, lugares comerciales, lugares públicos, etc) 3 Conexión inalámbrica gratuita desde celular/tablet (via 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	CONEXIÓN FIJA (Para quienes contestaron código Los otros pasar a la pregunta 6. Cuáles de los siguientes usos específicos le da al Internet desde una conexión fija? *ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado afirmativa. a Uso de redes sociales (p. ej. Facebook, Instagram, Twitter, etc.) b Hacer llamadas de voz por Internet usando Skype, Whatsapp, Viber, etc. c Consultar o leer noticias en períodicos, revistas, etc. d Buscar información usando Google, Internet Explorer, etc. e Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google Talk/hangout, etc. f Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail. Hotmail, Outlook, etc.) g Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app) h Comprar o vender productos o servicios por Internet i Ver videos (p.ej, películas, series, musicales, programas, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos (p.ej, Youtube) j Escuchar audios de música (p.ej, Spotify, GrooveShark, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos k Descargar videos o audios (p.ej, películas,	5.1 ¿Con cúal de las siguientes frecuencias realizá estos usos específicos de Internet desde una conexión fija? *ENCUESTADOR: anote uno de los siguientes códigos para cada alternativa. 1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año
				<u> </u>			7 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17
01	1 2	1 2 3 4	1 2 3 4			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
02	1 2	1 2 3 4	 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
03	1 2	1 2 3 4		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
04	1 2	1 2 3 4		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
05	1 2		 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
06	1 2			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
07	1 2	+ : : : -		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
80	1 2	 	 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
09	1 2	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	7
10	1 2	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	1	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
11	1 2	1 2 3 4		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	
12	1 2			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	

^{*} ENCUESTADOR, Si el encuestado marca el código "7" de la pregunta 4 debio declarar "Sí" en Modem USB o Router Portátil de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17 * ENCUESTADOR, Si el encuestado marca el código "8" de la pregunta 4 debio declarar "Sí" en Celular de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17 * ENCUESTADOR, Si el encuestado marca el código "9" de la pregunta 4 debio declarar "Sí" en Tablet de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17

			CONEXIÓN MÓVIL (Para quienes contestaron códi			
5.2 Cuál es su frecuencia de uso de Internet desde una conexión fija?	nta 4). Los otros pa 5.3 ¿Cuál es el		¿Cuáles de los siguientes usos específicos le da al Internet desde una conexión móvil? *ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado afirmativa. a Uso de redes sociales (p. ej. Facebook, Instagram, Twitter, etc.) b Hacer llamadas de voz por Internet usando Skype, Whatsapp, Viber, etc. c Consultar o leer noticias en períodicos, revistas, etc. d Buscar información usando Google, Internet Explorer, etc. e Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google Talk/hangout, etc. f Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail. Hotmail, Outlook, etc.) g Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app) h Comprar o vender productos o servicios por Internet i Ver videos (p.ej, películas, series, musicales, programas, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos (p.ej, Youtube) j Escuchar audios de música (p.ej, Spotify, GrooveShark, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos k Descargar videos o audios (p.ej, películas, series, música, etc.) l Descargar programas o aplicativos (apps) m Juegos en red n Buscar empleo o enterarse de nuevas ofertas laborales (p. ej, LinkedIn, Aptitup, Bumeran, etc.) o Usar el servicio de localización de GPS por Waze, GoogleStreet, etc p Clases Online q Otro	¿Con cúal de las siguientes frecuencias realizá estos usos específicos de Internet desde una conexión móvil? *ENCUESTADOR: anote uno de los siguientes códigos para cada alternativa. 1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	En general, ¿Cuál es su frecuencia de uso de Internet desde una conexión móvil? 1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	¿Cuál es el promedio de horas que permanece conectado a Internet desde una conexión móvil? 1 Menos de 1 hora 2 De 1 a menos de 2 horas 3 De 2 a menos de 3 horas 4 De 3 a 4 horas 5 Más de 4 horas horas
		Código Otro, ¿Cuál?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	 	317	
1 2 3 4 5 6			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	- 		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	 		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	7	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	 		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	 		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
			 	- 	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6	 		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	/ !!!!!!!!!!!!!!!		
	1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16	7	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5			7	 	

ó	CONEXIÓN MÓVIL	CONEXIÓN MEL	DIANTE CABINA PÚBLICA (Para quienes contestaron	n cóc	digo	"10"	' en p	regu	unta 4	4). Lo	s otr	os pa	asar	a la	sigui	ente sección.					9	
(c	Para quienes contestaron códigos	7 ¿Cuánto paga	8 ¿Cuáles de los siguientes usos específicos le da al Internet desde	8. ¿	.1 ,Con) n cúa	al de	las	sigui s es _l	ente	s fre	cuer	cias		<u> </u>	8.2 ¿Cuál de las siguientes		.3 n general, ¿Cuál s su frecuencia				ué no usa Interne solo una alternativ
	oregunta 4). Los otros		una cabina pública?						ıs es _l ı púb			ue II	itern	eı		finalidades describe		e uso de		ernet desde	Mo	strar Tarjeta N° 1
p	pasar a pregunta 7.	Internet en	*ENCUESTADOR: leale al entrevistado	ſ					 : anot							mejor el uso que da		ternet desde		a Cabina		hay servicio en la
6		cabinas	cada alternativa y circule el código de ser				_	_	. anot s para							al Internet desde una				blica, ¿Cuál es		sabe usar el Interr
	Cuál de las siguientes	públicas?	la respuesta del entrevistado afirmativa.	1										ш		cabina publica?	pι	ública?		oromedio de ras que		sabe usar la nputadora
	inalidades describe	1 Menos de	a Uso de redes sociales (p. ej. Facebook,	1	1 Di	iaria										1 Laboral (trabajo)	1	Diaria		manece		muy caro
n	nejor el uso que da	S/. 0,5	Instagram, Twitter, etc.)	2	2 Int	terdi	aria									2 Estudios,	2	! Interdiaria	1-	nectado?	5 No	me interesa
	Il Internet desde una	· ·	•			emar										educación,		S Semanal		.,		necesito
C	conexión móvil?	menos de S/. 1	Skype, Whatsapp, Viber, etc. c Consultar o leer noticias en períodicos, revistas,			uince ensu										capacitación 3 Salud		! Quincenal 5 Mensual		Menos de 1 hora		le veo la utilidad o, ¿Cuál?
	1 Laboral (trabajo)	3 De S/. 1 a	etc.					os m	eses.	al m	enos	s una	vez			4 Entretenimiento		No todos los		De 1 a menos	o Our	o, ¿Cuar:
	2 Estudios,	menos	d Buscar información usando Google, Internet				íltimo		,							5 Otro, ¿cuál?	_ `	meses, al		de 2 horas		
	educación,	de S/. 2	Explorer, etc.															menos una vez		De 2 a menos		
	capacitación 3 Salud	4 De S/. 2 a S/. 3	e Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google															en el último		de 3 horas De 3 a 4 horas		
		a S/. 3 5 Más de S/. 3																año		Más de		
	5 Otro, ¿cuál?		f Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail. Hotmail,																	4 horas		
)			Outlook, etc.)																,			
			g Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app)																6	→Sección 5)		
			h Comprar o vender productos o servicios por																			
			Internet																			
			i Ver videos (p.ej, películas, series, musicales,																			
			programas, etc.) directamente desde Internet																			
			sin necesidad de descargarlos (p.ej, Youtube) j Escuchar audios de música (p.ej, Spotify,																			
			GrooveShark, etc.) directamente desde Internet																			
			sin necesidad de descargarlos																			
			k Descargar videos o audios (p.ej, películas,																			
			series, música, etc.) I Descargar programas o aplicativos (apps)																			
			m Juegos en red																			
			n Buscar empleo o enterarse de nuevas ofertas																			
			laborales (p. ej, LinkedIn, Aptitup, Bumeran, etc.))																		
			o Usar el servicio de localización de GPS por																			
			Waze, GoogleStreet, etc p Clases Online																			
			g Otro																			
C	Códig Otro, ¿Cuál?		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	17 1	1 2	3	4 5	5 6	7	8 9	10 1	11 12	13	14 1	5 16	17 Códig Otro, ¿Cuál?					Códig	o Otro, ¿Cuál?
			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	17										Ī			1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5		
			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	17										Ī		İ	1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5	! !	į
			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1											Ī				2 3 4 5 6	_	2 3 4 5		
ļ l			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1		i			Ī		i		i		ŀ			1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5	i i	
;			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1		+	+ 1		 	+	<u> </u>		+	++	+				2 3 4 5 6	+ -		<u> </u>	<u> </u>
+					+	╁┼	+	+	+	+	₩	+	╀	+	+ +	 		+++++	_		<u>!</u>	
			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	17				<u> </u>		į		_i_		į			1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5	<u> </u>	
,			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	17			İ							į			1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5		į
3			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1			11	i	1	1 1			1	1 1	丁	1 1		_	2 3 4 5 6	-	2 3 4 5	<u> </u>	İ
+			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1		+	+		+	H	-	$\vdash \vdash$	+	+	-	+			2 3 4 5 6	+	2 3 4 5		<u> </u>
+	= = = = = = = = = = = = = = = = = = = =				<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u>i</u>	<u> </u>	<u>i</u>	<u> </u>	<u></u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	1 :	_			<u> </u>	<u>i</u> :	<u>i</u>
1			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1														1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5	<u>i</u>	
⊥		 <u>- </u>	17		1 1	Ī		1 T		! T	1	1 T	Ī			1	2 3 4 5 6	1	2 3 4 5	!	<u> </u>
)			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 1	1/	- 1	1 1	i	i	j i	i	i i	i	i i	i	i i	1	1 '	2 0 7 0 0	'	12 13 17 13	i	:



3	1 ¿La sema pasada, t algún tra remunera	tuvo ibajo	La sema (Marque				¿A qué actividad se dedicó el negocio, organismo o empres en la que trabajó?	¿Cuál fue la Ocup Principal que desempeñó? (Profesión, Ocupa	tra		tro de desempeñó	de T	su Centro rabajo raron?	(en S/.) po	or trabajo	reso liquido total en el último períod é frecuencia lo	¿En el último año cuántos meses	9 En los últin meses, ¿Cu fueron sus por concep	uánto ingresos
	en dinercen espec	o o cie?	que p. 3 Realiz por ur o espe 4 Estuve chacre negoc sin pa 5 No tra emple	pleo an volven bajó, pocio pronto vo algún pago ecie a yuda, tiena io de ugo algu	que á ero ti ropio olvera n caci en dir ando a o n fam no tie gocio	iene al á huelo nero en la niliar	(Ejemplos: confección de vestidos, cultivo de arroz, crianza de ganado vacuno, venta de abarrotes al por mayor, restaurante, etc.)	u Oficio) (Ejemplos: profe de educación secundaria, abogado, peón agrícola, agricula vendedor ambulante de comida, etc.)	1 2 3 3 essor 1 4 n 6 tor, 5	Trabaja indepe por cue Emplea patrono Trabaja no rem	dor ndiente o nta propia dor o	2 3 4	De 1 a 5 personas? De 6 a 10 personas? De 11 a 50 personas? De 51 a más personas?	bonifi y mov espec gana	rilidad, com cie, y el valo ncia neta y bienes com	oras extras, agos de refrigerio isiones y pago en or estimado de su autoconsumo de o trabajador ndiente)	trabajó?	pensiones, Programas remesas, tr rencias de hogares, re propiedad, utilidades e intereses, y ingresos extraordina [Si No Ingresos Cero	Sociales ransfe- otros entas de e y otros arios?
	Sí	No												_	pación ocipal Frec.	7.2 Otras ocupaciones (En S/.) Frec.		(En S/.)	Fre
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 6	6 1	2 3 4					Ī	
ľ	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (5 1	2 3 4						
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (6 1	2 3 4						
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (6 1	2 3 4						
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (3 1	2 3 4						
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (6 1	2 3 4						
	1	2	1 2	3		4 5			1	2 3	4 5 (6 1	2 3 4					T	
1	1	2	1 2	- i-	- i-	4 5			1	2 3	i i i	3 1	2 3 4	-				+	
ľ	1	2	1 2			4 5	_		1	2 3	 	5 1	2 3 4					-	
	1	2	1 2	1 3		4 5	,		1	2 3	4 5 6	6 1	2 3 4	i	-		Ī	†	
	1 :	_		-		 			<u> </u>	2 3	+ + +	3 1	2 3 4					+	
	1	2	1 2	3	!	4 5			1 /	2 3	4 5 6	, , ,	2 3 4		3				

1 Diario 2 Semanal 3 Quincenal

4 Mensual 5 Bimestral 6 Trimestral

7 Semestral 8 Anual

ECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JE	EFE DEL HOGAR <i>(Asistido) - Miembro del Hogar que Asisti</i> ó	Cóc	d. de Ident	ificación
1 ¿Su hogar cuenta con acceso a Internet? 1 Sí, solo tengo conexión fija (→ pregunta 2) 2 Sí, solo tengo conexión móvil (→ pregunta 26)	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	6 ¿Cuáles de los siguientes e acceso al servicio de Inter		
2 Sí, solo tengo conexión móvil (→ pregunta 26) 3 Sí, tengo conexión fija y móvil (→ pregunta 2)	velocidad del servicio de Internet fijo que posee?		Sí No	No sé
4 No tengo ninguna (→ pregunta 26)	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no	a Televisor	1 2	3
(2 p. 0g 20)	recuerda" anotar código "-99")	b Computadora Portátil	1 2	3
* ENCUESTADOR: Si respondio "2" ó "3", verifique la tenencia del		(Laptop, Notebook,		
servicio de Internet móvil en la pregunta 1 de la sección 3. (Página 17)		Netbook y/o		
* ENCUESTADOR: verifique la consistencia de las respuestas, con		Ultrabook)		
los tipos de uso declarados en la pregunta 4 codigos 1, 7, 8 y 9 de la	4 ¿Cuántos modem o routers tiene su hogar para	c Tablet	1 2	3
sección 4 . (Pagina 25)	conectarse al servicio de Internet fijo que posee?	d Teléfono Móvil	1 2	3
	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no	(celular)		
7.1 HOGAR QUE CUENTAN CON CONEXIÓN FIJA DE INTERNET	recuerda" anotar código "-99")	e Consola de	1 2	3
2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio		Videojuegos		
de Internet fijo?		f Otro, ¿Cuál?	1 2	3
1 Menos de 1 año				
2 De 1 a menos de 2 años	4a ¿Cuántos de esos modem su hogar le ha comprado	7 ¿Su hogar contrata el servi		
3 De 2 a 3 años	a la empresa operadora de Internet fijo que posee?	manera individual o como		aquete
4 Más de 3 años	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no	dúo o 2play, o trío o 3play	?	
	recuerda" anotar código "-99")	 De manera individual 		
2a ¿Qué tipo de conexión fija tiene su hogar?		Como parte de un paque		/,
1 Acceso telefónico (Dial up)		o trío o 3play (→pre	egunta 8a)	
2 ADSL				
3 Coaxial (Cable/módem)	4b El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno de	8 El último mes, ¿Cuánto fue		
4 Satelital	estos modems?	en el servicio de Internet f	ijo de su hoga	ır?
5 Inalámbrica (sin cables)	1 Sí	*ENCUESTADOR: diga al entrevista	ado que nuede u	tilizər ou
6 Fibra óptica	2 No (→ pregunta 5)	recibo.	ado que puede d	unzar su
7 No sé 8 Otro, ¿cuál?	3 No sé (→ pregunta 5)		1	Can raaiha
6 Olio, ¿cuai?	4c ¿Por cuántos de estos modems su hogar ha hecho	Gasto total especificado		Con recibo
3 ¿Cuánto de velocidad de Internet fijo se contrato?	un pago el último mes?	en el recibo		
Zodanio de velocidad de internet njo se contrato:	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no		<u> </u>	
*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo.	recuerda" anotar código "-99")	*ENCUESTADOR: de no ser factible		
	Todas and an obango of y	<u>consignar</u> esto. <u>Después</u> , preguntar <u>luego</u> preguntar por el monto aproxii		
1 Con recibo				
Velocidad especificada 1 kbps		Mostrar Tarjeta N° 13		
en el recibo 2 mbps	4d El último mes, ¿Cuánto ha pagado (S/) su hogar	inostiai iaijeta ii 13	2	Sin recibo
· 	por este(os) modem(s)?	1 Menos de S/. 50		
*ENCUESTADOR: registrar la velocidad en Megabyte por segundo	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no			
(Mbps): 1Mbps=1000 Kbps	recuerda" anotar código "-99")	2 De S/. 50 a menos de S	/. 100	
*ENCUESTADOR: de no ser factible la visualización del recibo, consignar esto. Después, preguntar por un rango de velocidad		_		
aproximada.		3 De S/. 100 a S/. 200		
	E. O. Calcada Language and L. H. H. Calcada	4.44 4.04.55	<u> </u>	
2 Sin recibo	5 ¿Cuántas de las computadoras de escritorio (PC's)	4 Más de S/. 200		
1 Menos de 600 Kbps (0.6 Mbps)	que hay en el hogar tienen acceso a la conexión			
2 De 600 Kbps (0.6 Mbps) hasta 1000 Kbps (1 Mbps)	de Internet fijo que posee el hogar?	90 : Ouíon financia al massa da	d cornicio de l	ntornot
3 Más de 1 Mbps hasta 2 Mbps	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no	8a ¿Quíen financia el pago de	si servicio de l	nicernet
4 Más de 2 Mbps hasta 4 Mbps 5 Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps	recuerda" anotar código "-99")	fijo de su hogar?		
5 Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps 6 Más de 10 Mbps hasta 20 Mbps		(respuesta múltiple) 1 Miembro del 🔪 Co	ódigo(s)	$\overline{}$
7 Más de 20 Mbps hasta 60 Mbps			ódigo(s) Ident.	
8 Más de 60 Mbps		hogar de 2 Otra Institución o persor		gar L
9 No sé/no recuerdo		¿Cuál?	ia lucia uci IIU	gui
J 140 36/110 16006100		Coudi:		

SECO	CIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE	DEL	. HO	GAR	(Asistido)
	¿Comparten el servicio de Internet fijo o el costo				mpo tiene el h
	mensual de dicho servicio con otras familias o		actua	al empr	esa operadora
	vecinos?		1	Menos	de 1 año
	1 No		2	De 1 a i	menos de 2 añ
	2 Sí → ¿Cuántas?		3	De 2 a 3	3 años
			4	Más de	3 años
9	En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de Internet fijo contratado?	13 ,	¿Cuál	es fuer	on las principa
			que e	el hogai	eligió a la ac
10	En general, ¿Con que frecuencia en su hogar se usa		oper	adora d	e Internet fijoʻ
	el servicio de Internet fijo contratado?		(mar	que solo	2 razones en
	1 Diaria		[Mostrai	Tarjeta N° 4
	2 Interdiaria		i	iiio 3ti ai	Tarjota iv 4
	3 Semanal				
	4 Quincenal		1	La may	oria contrataba
	5 Mensual				
	6 No todos los meses, al menos una vez en el último año			amigos	omendación de
11	¿En su hogar usan algún servicio especializado		3	Por su p	orecio o tarifa b
	de Internet tipo Netflix, Amazon Prime, HBO Go,				
	Fox Play, etc para ver películas, series, dibujos u				un mayor nive
	otros programas de entretenimiento por Internet?				s o contraprest
	1 Sí				comerciales co
	2 No (→ pregunta 12)				promociones,
116	. Por qué ucan este convinie especializado?				os especiales
110	a ¿Por qué usan este servicio especializado? 1 Tengo acceso a contenido mediante múltiples dispositivos			al servic	de equipo que p
	2 Puedo ver mis programas favoritos a la hora que deseo				cobertura
	3 Tienen programas que no tienen los operadores tradicionales		l '	1 01 34 (obertura
	de servicios de televisión de paga		8	Por su t	ecnología mod
	4 Puedo ver más de un episodio de manera continua				el servicio
	5 Ofrece mejor contenido que el servicio de televisión de paga		-		alidad en la sei
	6 Otro, ¿Cuál?				
11k	ა ¿Su hogar paga por este servicio especializado		10	Por su s	servicio de ater
	de entretenimiento por internet?		11	Por su i	eputación o ma
	1 Sí				,
	2 No		12	Era la ú	nica opción
12	*ENCUESTADOR: pregunta 12 solo para los que declararón código "1" en pregunta 7, los demas pasar a pregunta 12a		13	La decis	sión no fue solo
l	¿Qué empresa operadora le brinda a este hogar su		14	Otro, ¿(Cuál?
	actual servicio de Internet fijo?				
	1 Movistar (Telefónica del Perú)	14	En es	te últim	o año, ¿En su
	2 Claro (América Móviles, ex Telmex)				empresa ope
	3 Americatel		1	Sí	
	4 Star Global Com		2	No (→	pregunta 14b
	5 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo				
	6 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo				
	7 Otro, ¿Cuál?				

- 12a ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo?
 - 1 Menos de 1 año
 - 2 De 1 a menos de 2 años
 - 3 De 2 a 3 años
 - 4 Más de 3 años
- 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)

		Orden
1	La mayoria contrataba con esta empresa	
2	Por recomendación de familiares o	
	amigos	
3	Por su precio o tarifa baja	
4		
	atributos o contraprestaciones 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?	
		I .

- 14 En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

 - 2 No (→ pregunta 14b1)

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° 5

		Orden
1	Para pagar o gastar menos por el	
	servicio	
2	Tener un mayor nivel de características,	
	atributos o contraprestaciones 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 temporal	
	en la tarifa o costo de instalación	
	del servicio	
6	La empresa brindaba una mala	
	calidad en la señal del servicio	
7	_apaa	
	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?	

14a2 ¿Llegarón a cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 14a4)
- 14a3 ¿Cuál era su empresa operadora de Internet fijo anterior?
 - 1 Movistar (Telefónica del Perú)
 - 2 Claro (América Móviles, ex Telmex)
 - 3 Americatel
 - 4 Star Global Com
 - 5 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo
 - 6 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo (informal)
 - 7 Red abierta sin clave (informal)
 - 8 Otro, ¿Cuál?_

[> pregunta 15]

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° 6

		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 los	
	empresas operadoras	
6	r control products and control	
	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 caracteristicas en mi plan que solo	
	estan 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 mayoria contrata con mi actual	
	empresa	
16	Por sugerencia de conocidos o familiares	
17	La decisión no es solo mía	
18	Otro, ¿Cuál?	

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° 7

		Ord
1	No sé como hacer exactamento los	
	trámites	
2	Hay que hacer muchos trámites	
	o averiguaciones	
3	De por si 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 caracteristicas en mi plan que solo	
	estan 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 mayoria 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 los otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

(respuesta múltiple) Mostrar Tarjeta N° 8

- 1 Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio
- 3 Dar un mayor nivel de características, atributos o contraprestaciones 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?_

15 ¿C	uáles fueron o serían los principales medios
pa	ra informarse sobre opciones de planes
CC	merciales de Internet fijo?

(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 9

- 1 Amigos, familiares o conocidos
- 2 Comerciales de televisión
- 3 Anuncios en la radio de empresas
- 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 folletines en físico distribuidos por la empresa operadora
- 10 Instituciones públicas o estatales
- 11 Otro, ¿Cuál?_____

ECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR <i>(Asistido)</i>					
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	19c EN GENERAL, ¿Cuántos días habiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de Internet fijo de su hogar?	20a2 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 Internet			
operadoras de Internet fijo? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")	(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria) (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/	fijo de su hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") → Frecuencia			
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")	no recuerda" anotar código "-99") 19d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.) que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su proxima factura por día de reparación en la señal del servicio de Internet fijo de su hogar?	1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses 20a3 En este último año, ¿Cuantos días hábiles en			
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")	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10 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	promedio estableció su actual empresa operadora para realizar la o las visitas técnicas solicitadas para el servicio de Internet fijo de su hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")			
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) 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	 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 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 exercica de S/. 25 	20b EN GENERAL ¿Cuántos días habiles CREE 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")			
2 No 3 No sé/No recuerdo	2 No (→ pregunta 20b)3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20b)	20c Considerando que la visita técnica no se realizó			
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") Frecuencia 1 Minutos 2 Horas 3 Días	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)	en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.) que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su proxima factura por día de tardanza en la realización de la visita técnica solicitada para el servicio de Internet fijo del hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10			
4 Semanas 5 Meses	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)	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			

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	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	*ENCUESTADOR: antes de realizar está pregunta, precisele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 20A.
1 al 7, donde 1 significa "muy problamente 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 Internet fijo? b volvería a contratar con su	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")	A continuación le presentaré algunas opciones de planes de Internet fijo, que difieren en algunas caracteristicas o atributos Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta. Consideré que usted está pensando en contratar el servicio y que cualquier otro atributo no incluido en estos planes se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones disponibles en el mercado.
actual empresa operadora de Internet fijo?		Mostrar Tarjeta N° 20B 1 Opción A
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")	*ENCUESTADOR: pregunta 25 solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (página 30); y código 1, 2, 3, 4 o 5 " en la pregunta 12 de esta sección (página 31). ¿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 codigo "-99".	*ENCUESTADOR: debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado. evaluar al entrevistado. 2 Opción B 3 Opción C 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.
		Bloque N° Escenario N° 1 Escenario N° 2
*ENCUESTADOR: pregunta 23 y 24 solo para los que declararón código "1" (Se puso en contacto con el Servicio al Cliente) en pregunta 20 de esta sección (página 33), los demas 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 problamente 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 Internet fijo? b volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet fijo?		(→Sección 8)

SECCIÓN 8: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió Cód. ENCUESTADOR: SÓLO LLENAR UNA DE LAS CUATRO SUBSECCIONES 8.1 HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON CONEXIÓN FIJA DE INTERNET 5 ¿Pensaría o seguirá pensando dejar el servicio de 8a ¿Por qué le dio de baja al servicio de Internet Fijo? (Preguntas del 1 al 7, solo para los que respondieron Código "1" Internet fijo por el móvil, si el servicio de Internet móvil (anote solo una alternativa) en pregunta 1 de la Sección 7, Pagina 30) 1 Problemas con la calidad del servicio tuviera.....? No 1 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado 1 Menos Velocidad de Navegación 1 2 Pagaba mucho 2 en contratar el servicio de Internet Movil desde un teléfono 2 Tope de Consumo de Datos 2 3 No lo usaba mucho móvil, celular o smartphone? 3 Menos Cobertura 4 Con el Internet móvil, el uso del Internet fijo es 2 Mostrar 1 Muy probablemente sí 4 Menos Continuidad (Más interrupciones) innecesario Tarjeta N° 14 2 Es probable que sí 5 Otro, ¿cuál? 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ 7) (Si responde Código "3" en pregunta 4 y a la vez Código "2" en todas las opciones de la pregunta 5, 4 Es probable que no (→ 7) 8b Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría pase a Sección 9) 5 Muy probablemente no (→ 7) interesado en contratar el servicio de Internet Fijo para su hogar? Mostrar Tarjeta N° 14 2 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por 1 Muy probablemente sí (Pregunta 6, solo para los que están duados o una Conexión a Internet Móvil desde un teléfono móvil, triados, en pregunta 7 de la Sección 7 respondieron 2 Es probable que sí código "2", página 26) 3 Ni es probable que sí/ni es probable que no (→13) celular o smartphone? 4 Es probable que no (→13) Mostrar Tarjeta N° 15 5 Muy probablemente no (→13) 6 Me ha dicho que posiblemente dejaría el servicio de 2.1 Costo total de equipo 2.2 Cargo mensual Internet Fijo por el servicio de Internet Móvil, ¿Mantendrían (corresponde al pago total. Dicho (corresponde al pago de la línea fija, es decir el teléfono fijo? 9 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar pago puede financiarse en cuotas renta mensual, no incluye por una conexión a Internet Fijo en su hogar? Mostrar Tarjeta N° 14 Mostrar Tarjeta N° 16 mensuales uniformes por un plazo la cuota mensual uniforme 1 Muy probablemente sí 9.1 Costo total de instalación 9.2 Cargo mensual de 6 meses) por costo total de equipo) 1 De S/. 100 a más 2 Es probable que sí (corresponde al pago total. (corresponde al pago de 1 De S/. 100 a más 2 De S/. 70 a menos 2 De S/. 70 a menos 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no Dicho pago, puede financiarse renta mensual, no incluye de S/. 100 de S/. 100 4 Es probable que no en cuotas mensuales la cuota mensual 3 De S/. 50 a menos 3 De S/. 50 a menos 5 Muy probablemente no uniformes por un plazo de 6 uniforme por costo total de S/. 70 de S/. 70 meses) de instalación) (→Sección 9) 4 De S/. 20 a menos 4 De S/. 20 a menos 1 De S/. 100 a más 1 De S/. 100 a más de S/. 50 de S/. 50 7 ¿Por qué no pensaría tener Internet móvil? 2 De S/. 70 a menos 2 De S/. 70 a menos 5 Menos de S/. 20 5 Menos de S/. 20 (anote solo una alternativa) de S/. 100 de S/. 100 1 Las tarifas son muy elevadas 3 De S/. 50 a menos 3 De S/. 50 a menos 2 Porque tiene capacidad de descarga limitada 3 ¿Estaría dispuesto a dejar el Servicio de de S/. 70 de S/. 70 3 El servicio no llega a mi localidad Internet Fijo por el de Internet Móvil? 4 De S/. 20 a menos 4 De S/. 20 a menos Mostrar 1 Muy probablemente sí 4 Porque tengo Internet fijo de S/. 50 de S/. 50 Tarjeta N° 14 **(→ 6)** 2 Es probable que sí 5 No necesito 5 Menos de S/. 20 5 Menos de S/. 20 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 6 No me interesa TABLA RESUMEN 4 Es probable que no 8 Otro, ¿cuál?_ 5 Muy probablemente no Internet Sin Sección (→Sección 9) Fija Móvil 6 No sabe Internet 8.1 → X 8.2 HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON CONEXIÓN MÓVIL 4 ¿Dejaría el servicio de Internet Fijo por el Móvil, si todas las Sección 7 empresas suben en 10% el precio del Internet Fijo y DE INTERNET (Miembro del hogar con internet movil) pregunta 1 8.2 🗪 Χ asumiendo que el servicio de Internet Fijo y Móvil tienen los (Preguntas del 8 al 13, solo para los que respondieron mismos beneficios? código "2" en pregunta 1 de la sección 7. Pagina 30) 8.3 -> Χ Mostrar Tarjeta N° 14 8 ¿Tuvo Internet fijo en los últimos 5 años? 8.4 -> Χ Χ 1 Muy probablemente sí 2 No (→ pregunta 8b) 1 Sí 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no 4 Es probable que no

(→Sección 9)

5 Muy probablemente no

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° 14

- 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 ¿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° 14

- 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)

(→Sección 9)

12 ¿Pensaría o seguirá pensando dejar el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si el servicio de Internet Fijo

tuv	iera?	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)

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 movil
- 6 No necesito
- 7 No me interesa
- 8 Otro, ¿cuál?_____



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 30)

14 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de Internet Fijo para su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 14

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→16)
- 4 Es probable que no (→16)
- 5 Muy probablemente no (→16)
- 15 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por una conexión a Internet Fijo en su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 16

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)

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

(→Pregunta 17)

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?___

17 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de Internet Movil desde un teléfono móvil, celular o smartphone?

Mostrar Tarjeta N° 14

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→19)
- 4 Es probable que no (→19)
- 5 Muy probablemente no (→19)
- 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° 15

- 18.1 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

- 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
- 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 9)

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. Pagina 30)

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° 14

- 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
- 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° 14

- 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......?

	Sı	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 estan duados o triados o sea los que respondieron código "2" en pregunta 3 de la Sección 7. Pagina 30)

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

Mostrar Tarjeta N° 14

- 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° 14

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- (**→**Sección 9)
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no
- 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° 14

- 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

ECCION 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PRE	GUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro de	l Hogar que Asistió Cód.
1 ¿Su hogar cuenta con acceso a televisión de paga? 1 Sí 2 No (→ pregunta 30)	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	5a El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno o estos decodificadores? 1 Sí
HOGARES CON TELEVISIÓN DE PAGA	cantidad de canales en HD (alta definición) del servicio de televisión de paga que posee?	2 No (→ pregunta 5d) 3 No sé (→ pregunta 5d)
	(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no	o no so (pprogunta ou)
 2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio de televisión de paga? 1 Menos de 1 año 2 De 1 a menos de 2 años 3 De 2 a 3 años 4 Más de 3 años 	recuerda" anotar código "-99") 4c ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales en 3D o 4k? 1 Sí	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")
2a ¿Qué tipo de conexión de televisión de paga tiene su hogar? 1 Cable 2 Satélite con antena 3 No sé 4 Otro, ¿cuál?	2 No (→ pregunta 4d) 3 No sé (→ pregunta 4d) 4c1 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 3D del servicio de televisión de	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")
3 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contración (o de pago) es la que tiene el servicio de televisión de paga de su hogar? 1 Prepago 2 Postpago 3 No sé	paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	5d ¿Alguno de los decodificadores usados por su hogar para acceder al servicio de televisión de paga es del tipó DVR (grabador)? 1 Sí 2 No 3 No sé
 4a ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales de audio (por ejemplo, música)? 1 Sí 2 No (→pregunta 4b) 3 No sé (→pregunta 4b) 4a1 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa 	4d 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 (por ejemplo, Fox, TNT, etc) del servicio de televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	5e ¿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")
"muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de canales de audio (por ejemplo, música) del servicio de televisión de paga que posee? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	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")	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
4b ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales en HD (alta definición)? 1 Sí 2 No (→ pregunta 4c) 3 No sé (→ pregunta 4c)	*ENCUESTADOR: Si el entrevistador mencionó no tener ningun decodificador (cero) pasar a la pregunta 5c. Caso contrario continuar.	 7 ¿Su hogar contrata el servicio de televisión de paga de manera individual o como parte de un paquete dúo o 2play, o trío o 3play)? 1 De manera individual 2 Como parte de un paquete dúo o 2play, o o trío o 3play (→ pregunta 8a)

B El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el	10 En general, ¿Con que frecuencia en su hogar se usa el	14 ¿Qué tipo de entretenimiento en el servicio de
servicio de televisión de paga de su hogar?	servicio de televisión de paga contratado?	televisión de paga se considera exclusivo de la
	1 Diaria	actual empresa operador del servicio de televisión
*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su	2 Interdiaria	de paga?
recibo.	3 Semanal	1 Fútbol nacional
1 Con recibo	4 Quincenal	2 Fútbol internacional
Gasto total especificado	5 Mensual	3 Shows, espectáculos
en el recibo	6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	4 Novelas
*ENCUESTADOR: de no ser factible la visualización del recibo,		5 Películas o Series
<u>consignar</u> esto. <u>Después</u> , preguntar por un rango de gasto y <u>luego</u>	11 En total, ¿Cuántos de los canales incluidos en el	6 Dibujos
preguntar por el monto aproximado en dicho rango.	servicio de televisión de paga ven con mayor	7 Noticieros
,	frecuencia en su hogar?	8 Todos
Mostrar Tarjeta N° 13	1 Menos de 5 canales	9 Otro, ¿Cuál?
2 Sin recibo	2 De 5 a menos de 10 canales	
1 Menos de S/. 50	3 De 10 a menos de 15 canales	15 Aparte de la programación ya incluida en el plan
	4 De 15 a menos de 20 canales	del servicio de televisión de paga, ¿Su hogar paga de
2 De S/. 50 a menos de S/. 100	5 Más de 20 canales	forma adicional por otros canales de entretenimiento
		ofrecidos por la actual empresa operadora de
3 De S/. 100 a S/. 200	12 De la programación contratada por su hogar en el	televisión de paga?
	servicio de televisión de paga, ¿Qué tipo de	1 Sí
4 Más de S/. 200	entretenimiento influyó más al momento de elegir la	2 No
	actual empresa operadora de televisión de paga?	3 No sé
	1 Fútbol nacional	
¿Quién financia el pago del servicio de televisión de	2 Fútbol internacional	16 *ENCUESTADOR: pregunta 16 solo para los que
paga de su hogar?	3 Shows, espectáculos	declararón código "1" en pregunta 7 de esta sección
(respuesta múltiple)	4 Novelas	(página 38), los demas pasar a la pregunta 16a
1 Miembro del Código(s)	5 Películas o Series	
Hogar de Ident.	6 Dibujos	¿Qué empresa operadora le brinda a su hogar
2 Otra Institución o persona fuera del hogar	7 Noticieros	el actual servicio de televisión de paga?
¿Cuál?	8 Todos	 Movistar TV (Telefónica, Cable Mágico)
	9 Otro, ¿Cuál?	2 Claro TV (América Móvil, ex Telmex)
¿Comparten el servicio de televisión de paga o el		3 Direct TV
costo mensual de dicho servicio con otras familias	13 En base a la experiencia con la programación	4 Best Cable
o vecinos?	contratada de su hogar en el servicio de	5 Cable Visión
1 No	televisión de paga, ¿Cuál es el tipo de	6 Star Global Com
2 Sí → Cuántas?	entretenimiento más importante para su hogar?	7 Cable Sur
	1 Fútbol nacional	8 Conexión compartida con otra vivivienda en
	2 Fútbol internacional	base a un acuerdo
En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar	3 Shows, espectáculos	9 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo
usan el servicio de televisión de paga contratado?	4 Novelas	10 No sé
	5 Películas o Series	11 Otro, ¿cuál?
	6 Dibujos	
·	7 Noticieros	16a ¿Cuánto tiempo tiene su hogar como cliente
	8 Todos son igual de importantes	de su actual empresa operadora de televisión
	9 Otro, ¿Cuál?	de paga?
		1 Menos de 1 año
		2 De 1 a menos de 2 años
		3 De 2 a 3 años
		4 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° 4

		Orden
1	La mayoria contrataba con esta empresa	
2	Por recomendación de familiares o amigos	
3	Por su precio o tarifa baja	
4	Ofrecía un mayor nivel de características, atributos o contraprestaciones 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 S
 - 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° 5

		Order
1	Para pagar o gastar menos por el servicio	
2	Tener un mayor nivel de características, atributos o	
	contraprestaciones 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 temporal 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?	
I		

- 18a2 ¿Llegarón 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, ex Telmex)
 - 3 Direct TV
 - 4 Best Cable
 - 5 Cable Visión
 - 6 Star Global Com
 - 7 Cable Sur
 - 8 Conexión compartida con otra vivivienda 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 llegarón a 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	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 los empresas operadoras	
6	Temor ante posibles inconvenientes	
	durante el proceso de cambio	
7	Desconfianza de las otras empresas	
_	<u> </u>	
8	El contrato me lo impide	
_	Tandría que realizar nagas a mi	
9	Tendría que realizar pagos a mi	
10	Actual empresa	
10	No hay otra opción en mi zona	
11	Hay caracteristicas en mi plan que	
	solo estan 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 mayoria 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 pensac	do en cambiarse de empres
o	peradora de televisión de	e paga?

(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	
		N	lc	วร	st	ra	aı	r.	T	a	rj	e	ta	1	N	٥	7	•	

		Orden
1	No sé como hacer exactamente los	
	trámites	
2	Hay que hacer muchos trámites	
	o averiguaciones	
3	De por si 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 caracteristicas en mi plan que solo	
	estan 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 mayoria 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?	

AR AL	JEFE DE HOGAR (Asistido)
em de	Qué aspectos tendrían que mejorar las otras presas para que su hogar considere cambiarse empresa operadora de televisión de paga? spuesta múltiple) Mostrar Tarjeta N° 8
1	Bajar sus precios mensuales o las tarifas por
	renta mensual del servicio
2	Bajar sus precios por la instalación del servicio
3	Dar un mayor nivel de características, atributos o
	contraprestaciones en los planes comerciales que ofrecen
4	Ofrecer descuentos en el equipo que permite el
	acceso al servicio
	Dar mayores beneficios especiales
	Mejorar su reputación o marca
	Mejorar su cobertura
	Mejorar la tecnología con la ofrecen el servicio
	Mejorar la calidad de la señal del servicio
	Mejorar su servicio de atención al cliente
	Facilitarme los trámites o averiguaciones
12	Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
13	Aumentar su publicidad
	Otro, ¿Cuál?
pai de (re.	áles fueron o serían los principales medios ra informarse sobre los planes comerciales otras empresas operadoras de televisión de paga? spuesta múltiple) Mostrar Tarjeta N° 9
1	Amigos, familiares o conocidos
2	Comerciales de televisión
3	Anuncios en la radio de empresas
	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 folletines en físico distribuidos
	por la empresa operadora

10 Instituciones públicas o estatales

operadoras de televisión de paga?

no recuerda" anotar código "-99")

20 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa

sobre planes comerciales de otras empresas

(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/

"muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que buscan o averiguan

11 Otro, ¿Cuál?_

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
	3 No scholected
23a	a 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
23k	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
	J Weses

SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGU	INTAR 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")	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	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 problamente 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?
23d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.) que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su próxima factura por día de reparación en la señal del servicio de televisión de paga de su hogar?	3 Días 4 Semanas 5 Meses	b volvería a contratar con su actual empresa operadora de televisión de paga?
(Si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10	 24a3 En este último año, ¿Cuantos días hábiles en promedio establecio 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 habiles 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 	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 declararón código "1" en pregunta 24 de esta sección (página 42), los demas 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
 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? 	en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.) que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su proxima factura por día de tardanza en la realización de la visita técnica solicitada para el servicio de televisión de paga del hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10 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	relacionados al servicio de televisión de paga, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy problamente 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?
1 Sí 2 No (→ pregunta 24a3) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24a3)	6 De S/. 25 a menos de S/. 30 7 De S/. 30 a más -99 No sabe/no opina/no recuerda	

SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PR	EGUNTAR 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", ¿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 televisión de paga? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")	*ENCUESTADOR: antes de realizar está pregunta, precisele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 21A. A continuación le presentaré algunas opciones de planes de Televisión de Paga, que difieren en algunas caracteristicas o atributos. Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta. Consideré que usted está pensando en contratar el servicio y que cualquier otro atributo no incluido en estos planes se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones disponibles en el mercado.	32 Pensando en los siguientes interesado en contratar el s paga para su hogar? Mostrar Tarjeta N° 14 1 Muy probablemente que 2 2 Es probable que sí 3 Ni es probable que sí, ni que no (→ Sección 10) 4 Es probable que no (→ S 5 Muy probablemente no (
* ENCUESTADOR: pregunta 29 solo para los que repondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (pagina 38); y código 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10	Mostrar Tarjeta N° 21B 1 Opción A	33 ¿Cuánto es lo máximo que por contar con el servicio d
o 11 " en la pregunta 16 de esta sección (página 39). ¿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: debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado. 2 Opción B 3 Opción C 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.	Mostrar Tarjeta N° 16 33.1 Costo total de instalaci (corresponde al pago to financiarse en cuotas m por un plazo de 6 meses
*ENCUESTADOR: Diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".	Bloque N° Escenario N° 1 Escenario N° 2	 De S/. 100 a más De S/. 70 a menos de S/. De S/. 50 a menos de S/. De S/. 20 a menos de S/. Menos de S/. 20
	*ENCUESTADOR: pase a la pregunta 31 si el entrevistado respondio el codigo "2" en la pregunta 1 de esta sección (página 38). Caso contrario pase a Sección 10.	33.2 Cargo Mensual (corresponde al pago de incluye la cuota mensua total de instalación)
	31 ¿Por qué su hogar no cuenta con el servicio de televisión de paga? (anote solo una alternativa) 1 Las tarifas son muy elevadas	 De S/. 100 a más De S/. 70 a menos de S/. De S/. 50 a menos de S/. De S/. 20 a menos de S/. Menos de S/. 20
	 2 La oferta de canales adicionales no es atractiva 3 Me es suficiente la TV gratuita 4 No cuento con televisor en casa 	(→Seccíon 10)

5 No vemos mucha TV

7 No la necesito 8 No me interesa 9 Otro, ¿cuál?_

6 El servicio no llega a mi localidad

s 6 meses, ¿Estaría servicio de televisión de

- sí
- i es probable
- Sección 10)
- (→Sección 10)
- e estaría dispuesto a pagar de televisión de paga?
 - ción otal. Dicho pago puede mensuales uniformes es)
 - 100
 - 70
 - 50
 - de renta mensual, no ial uniforme por costo
 - 100
 - 70
 - 50

Su hogar cuenta con teléfono fijo?	6 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contración	9 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.)
1 Sí	(o de pago) es la que tiene la línea de telefonía fija más	en el servicio de telefonía fija más utilizado por
2 No (→ pregunta 31)	utilizada de su hogar?	su hogar ?
	1 Prepago (→ pregunta 7a)	*ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recil
¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene	2 Control	
contratado el servicio de telefonía fija?	3 Abierta (Postpago)	1 Con recibo
1 Menos de 1 año		Gasto total especificado
2 De 1 a menos de 2 años	7 ¿Su plan contratado en su línea de telefonía	en el recibo
3 De 2 a 3 años	fija le permiten beneficiarse de Sí No No sé	*ENCUESTADOR: de no ser factible la visualización del recibo,
4 Más de 3 años	1 Bastantes minutos para llamar a 1 2 3	<u>consignar</u> esto. <u>Después</u> , preguntar por un rango de gasto y <u>lue</u>
	teléfonos del mismo operador?	preguntar por el monto aproximado en dicho rango.
Su hogar tiene más de un número de teléfono fijo?	2 Bastantes minutos para llamar a 1 2 3	Mastrox Toxista Nº 2
1 Sí → ¿Cuántos?	teléfonos de otros operadores?	Mostrar Tarjeta N° 2 2 Sin recibo
2 No (→ pregunta 3)	*ENCUESTADOR: líneas abiertas o postpago (código "3" en pregunta 6	1 Menos de S/. 10
	de esta sección) pasar a pregunta 8.	i mones de en re
2a ¿Con qué empresas de telecomunicaciones su		2 De S/. 10 a menos de S/. 20
hogar tiene suscrito el servicio de telefonía fija?	7a ¿Cuántas recargas (tarjetas) suele realizar	2 20 G.: 10 a monoc do G.: 20
(respuesta múltiple)	mensualmente su hogar en la línea de telefonía	3 De S/. 20 a menos de S/. 30
	fija más utilizada?	0 20 0/120 a monoc ac 0/100
1 Movistar (Telefónica del Perú)	1 Ninguna recarga (tarjeta)	4 De S/. 30 a menos de S/. 50
2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex)	2 Una recarga (tarjeta)	
3 Americatel Perú	3 Dos recargas (tarjetas)	5 De S/. 50 a S/. 100
4 Level 3 (antes Global Crossing)	4 De tres a cinco recargas (tarjetas)	
5 Gilat To Home Perú	5 Más de cinco recargas (tarjetas)	6 Más de S/. 100
6 Otro, ¿Cúal?	6 No sé / No recuerdo	
Su hogar tiene más de un equipo de teléfono fijo?	7b ¿Su recarga más utilizada en su línea de telefonía	7 No sé / No recuerda
1 Sí→¿Cuántos?	fija le permiten beneficiarse de Sí No No sé	
2 No	1 Bastantes minutos para llamar a	*ENCUESTADOR: pregunta 9a solo para los que
	teléfonos del mismo operador?	declararón código "1" en pregunta 2 de esta sección
ICUESTADOR: Diga al entrevistado que para las preguntas 4 a 30	2 Rastantes minutos para llamar a	(página 44), los demas pasar a la pregunta 9b.
be tomar como referencia la línea fija más utilizada por el hogar	teléfonos de otros operadores?	9a El último mes, ¿Cuánto fue el gasto
Qué tipo de conexión tiene la línea de telefonía fija	3 Rastantes días para consumir su	total (S/.) en los otros números de
más utilizada de su hogar?	saldo?	telefonía fija de su hogar?
1 Alámbrica		, -
2 Inalámbrica	8 ¿Su hogar contrata el servicio de telefonía fija de manera	9b ¿Quién financia el pago del servicio de
	individual o como parte de un paquete dúo o 2play, o trío o 3play?	telefonía fija más utilizado de su hogar?
Qué tipo de equipo tiene la línea de telefonía fija	1 De manera individual	(respuesta múltiple)
más utilizada de su hogar?	Como parte de un paquete dúo o 2play,	1 MiembroCódigo(s)
1 Alámbrica	o trío o 3play (→ pregunta 9a)	del Hogar de Ident.
2 Inalámbrica		 Otra Institución o persona fuera del hogar
		¿Cuál?

En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de telefonía fija contratado?	*ENCUESTADOR: pregunta 16 solo para los que declararón código "1" en pregunta 8 de esta sección (página 44), los demas pasar a la pregunta 16a.	18 En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía fija?
En general, ¿Con que frecuencia su	16 ¿Qué empresa operadora le brinda a su hogar el	2 No (→ pregunta 18b1)
hogar usa el servicio de telefonía	actual servicio de telefonía fija?	
fija contratado?		18a1 ¿Cuáles fueron las principales razones que han
1 Diaria	1 Movistar (Telefónica del Perú)	llevado a pensar en cambiarse de empresa operador
2 Interdiaria	2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex)	de Telefonía fija?
3 Semanal	3 Americatel Perú	(Marque sólo 2 razones en orden de importancia)
4 Quincenal	4 Level 3 (antes Global Crossing)	importancia)
5 Mensual	5 Gilat To Home Perú	Mostrar Tarjeta N° 5
6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	6 Otro, ¿Cúal?	
		1 Para pagar o gastar menos por el
En general, ¿Cuántas llamadas diarias suele	16a ¿Cuánto tiempo tiene su hogar como cliente de	servicio
realizar su hogar desde el teléfono fijo?	su actual empresa operadora de telefonía fija?	2 Tener un mayor nivel de características,
1 Ninguna	1 Menos de 1 año	atributos o contraprestaciones por el
2 Una llamada	2 De 1 a menos de 2 años	plan comercial contratado
3 De 2 a 3 llamadas	3 De 2 a 3 años	3 Cambiar de equipo que permite el
4 De 4 a 5 llamadas	4 Más de 3 años	acceso al servicio aprovechando una
5 De 6 a 7 llamadas		promoción o descuento en su precio
6 De 8 a 10 llamadas	17 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que su	4 Anuncio o publicidad de un mejor
7 Más de 10 llamadas	hogar eligió a la actual empresa operadora de telefonía fija?	plan en otra empresa
	(marque solo 2 razones en orden de importancia)	5 Aprovechar un descuento temporal
En general, ¿Cuántos minutos suelen emplear		en la tarifa o costo de instalación
su hogar en las llamadas que realizan desde	Mostrar Tarjeta N° 4 Orden	del servicio
el teléfono fijo?	1 La mayoria contrataba con esta empresa	6 La empresa brindaba una mala
1 Menos de 3 minutos	La mayona contrataba con esta empresa	calidad en la señal del servicio
2 De 3 a 5 minutos	2 Por recomendación de familiares o	7 La empresa brindaba un mal
		servicio de atención al cliente
3 Más de 5 minutos, hasta 10 minutos4 Más de 10 minutos	amigos	
4 Mas de 10 minutos	3 Por su precio o tarifa baja	8 Recomendación de un amigo o familiar
¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal	4 Ofrecía un mayor nivel de características,	9 Un amigo o familiar tenía un mejor
		-
destino de las llamadas que realiza su hogar	atributos o contraprestaciones por sus	plan en otra empresa
desde el teléfono fijo?	planes comerciales contratados	10 La mayoría de mis contactos son
1 Hacía una línea de teléfono fijo de la misma	5 Por sus promociones, ofertas o	clientes de otra empresa
empresa de telefonía	beneficios especiales	11 Otro, ¿Cuál?
2 Hacía una línea de teléfono fijo de otra empresa	6 Oferta de equipo que permite el acceso	
de telefonía	al servicio	
3 Hacía una línea de teléfono móvil de la misma	7 Por su cobertura	18a2 ¿Llegarón a cambiarse de empresa
empresa de telefonía		operadora de telefonía fija?
4 Hacía una línea de teléfono móvil de otra	8 Por su tecnología moderna para	1 Sí
empresa de telefonía	brindar el servicio	2 No (→ pregunta 18a4)
5 Larga distancia (nacional o internacional)	9 Por la calidad en la señal del servicio	
6 No sé / No recuerda		18a3 ¿Cuál era su empresa operadora de telefonía
	10 Por su servicio de atención al cliente	fija anterior?
¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal		
motivo de su hogar para realizar llamadas	11 Por su reputación o marca	1 Movistar (Telefónica del Perú)
desde el teléfono fijo?		2 Claro (América Móvil Perú, ex Telmex)
1 Para comunicarse con familiares y/o amigos	12 Era la única opción	3 Americatel Perú
2 Por trabajo y/o negocios		4 Level 3 (antes Global Crossing)
3 Por emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)	13 La decisión no fue solo mía	5 Gilat To Home Perú
4 Otro, ¿cuál?	To Ed dollor Ho Ido dollo Hild	6 Otro, ¿Cúal?
, 0	14 Otro, ¿Cuál?	o ono, goddi:

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° 6

		Orden
1	No sé como hacer exactamente	
	los trámites	
2	Se me olvida hacer los trámites	
3	He estado muy ocupado para hacer	
L.	los trámites o averiguaciones	
4	Hay que hacer muchos trámites o	
	averiguaciones	
5	Me es difícil comparar entre las	
	ofertas de los 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	
ľ	actual empresa	
10	No hay otra opción en mi zona	
11	Hay caracteristicas en mi plan que	
	solo estan 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 mayoria contrata con mi actual	
	empresa	
16	Por sugerencia de conocidos o	
L	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° 7

	Orden
No sé como hacer exactamente los	
trámites	
Hay que hacer muchos trámites	
o averiguaciones	
De por si es difícil comparar entre las	
ofertas de las empresas	
Temor ante posibles inconvenientes	
durante el proceso de cambio	
Desconfianza de los otras empresas	
El contrato me lo impide	
Tendría que realizar pagos a mi	
actual empresa	
No hay otra opción en mi zona	
Hay caracteristicas en mi plan que	
solo estan disponibles con mi actual	
empresa	
Las otras empresas no tienen una	
mejor oferta	
No lo necesito	
No me interesa	
No se me había ocurrido	
La mayoria contrata con mi actual	
empresa	
Mis conocidos o familiares contratan	
con mi actual empresa	
La decisión no es solo mía	
	1
	trámites Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones De por si es difícil comparar entre las ofertas de las empresas Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio Desconfianza de los otras empresas El contrato me lo impide Tendría que realizar pagos a mi actual empresa No hay otra opción en mi zona Hay caracteristicas en mi plan que solo estan disponibles con mi actual empresa Las otras empresas no tienen una mejor oferta No lo necesito No me interesa No se me había ocurrido La mayoria contrata con mi actual empresa Mis conocidos o familiares contratan

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

(respuesta	milltinla)	ı
respuesia	munuble	1

Mostrar Tarjeta N° 8

- Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio
- 3 Dar un mayor nivel de características, atributos o contraprestaciones 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.	; Cu	ıál?
, —	Ouo.	7. Ou	ui:

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

(respuesta	

Mostrar Tarjeta N° 9

- 1 Amigos, familiares o conocidos
- 2 Comerciales de televisión
- 3 Anuncios en la radio de empresas
- 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 operadora
- 9 Boletines o folletines en físico distribuidos por la empresa operadora
- 10 Instituciones públicas o estatales
- 11 Otro, ¿Cuál?_____

SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREC	GUNTAR 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 númerica 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 telefonpia 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 si", 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
		24d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.) que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su proxima factura por día de reparación en la señal del servicio de telefonía fija de su hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10 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

CCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTA	AR 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?	25b EN GENERAL ¿Cuántos días habiles 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 presentó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/.)	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 declararón código "1" en pregunta 25 de esta sección (página 48), los demas pasar a pregunta 30.
1 Sí 2 No (→ pregunta 25b) 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 25b)	que estaría dispuesto a aceptar como descuento en su proxima factura por día de tardanza en la realización de la visita técnica solicitada para el	28 En este último año, considerando solo la experiencia de su hogar en la calidad del
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)	servicio de telefonía fija del hogar? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99") Mostrar Tarjeta N° 10 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	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 problamente 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?
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	 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 	b volvería a contratar con su actual empresa operadora 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	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 problamente 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	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")
25a3 En este último año, ¿Cuantos 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")	actual empresa operadora de Telefonía Fija?	

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 44).

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

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

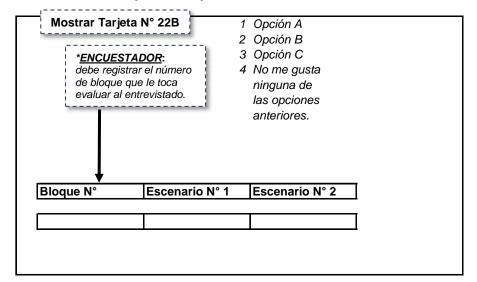
31

*ENCUESTADOR: antes de realizar está pregunta, precisele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 22A.

A continuación le presentaré algunas opciones de planes para realizar llamadas desde un teléfono fijo, que difieren en algunas caracteristicas o atributos.

Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta.

Consideré que usted está a pensando en contratar el servicio y que cualquier otro atributo no incluido en estos planes se ofrece en las mismas cantidades o condiciones entre todas las opciones disponibles en el mercado.



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

1 Sí

2 No (→ Sección 11)

*ENCUESTADOR: verifique respuestas de pregunta 32 con las declaraciones brindadas en pregunta 1 de sección 2 (página 3).

32a ¿Existe un teléfono móvil (celular) que se quede permanentemente en el hogar?

Sí

2 No

ECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA; F	PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Ho	gar que Asistió Cód.		
NCUESTADOR: SÓLO LLENAR UNA DE LAS CUATRO SUBSECCIONES ((Ver Sección 2 pregunta 1, PAGINA 3 y Sección 10 pregunta 1, PAGINA 44)	•		
1.1 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON	6 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar	10 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado		
ELEFONÍA FIJA (NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL)	por contar con el servicio de telefonía móvil de llamadas	contratar el servicio de telefonía fija?		
1 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado	y mensajes de texto (SMS)?	1 Muy probablemente sí Mostrar Tarjeta N° 14		
en contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y	Mostrar Tarjeta N° 15	2 Es probable que sí		
mensajes de texto (SMS)?	6.1 Costo total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago			
Mostrar Tarjeta N° 14	puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un	que no (→ pregunta 15)		
1 Muy probablemente sí	plazo de 6 meses)	4 Es probable que no (→ pregunta 15)		
2 Es probable que sí	1 De S/. 100 a más	5 Muy probablemente no (→ pregunta 15)		
3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 7)	2 De S/. 70 a menos de S/. 100			
4 Es probable que no (→ pregunta 7)	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	10a ¿Qué operador seleccionaría?		
5 Muy probablemente no (→ pregunta 7)	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	1 Movistar (Telefónica del Perú)		
	5 Menos de S/. 20	2 Claro (América Móvil)		
2 ¿Cuál empresa seleccionaría?		3 No sabe		
1 Movistar (Telefónica del Perú)	6.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no	4 Otro, ¿cuál?		
2 Claro (América Móvil)	incluye la cuota mensual uniforme por costo total del equipo			
3 Entel (Nextel)	1 De S/. 100 a más	11 ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo?		
4 Bitel (Viettel)	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	(Circular solo una respuesta)		
5 Tuenti	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	1 Para comunicarse con familiares y/o amigos		
6 No sabe	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	2 Por trabajo y/o negocios		
7 Otro, ¿cuál?	5 Menos de S/. 20	3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)		
7 Otto, ¿cuai?	1	4 Porque la llamada es más barata		
2 . Pou mué monocuío tomos um toléfono mévillo	∖ (→ Sección 12)	·		
3 ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil?	7. P	5 Por las ofertas que hay en el servicio de Internet		
(Circular solo una respuesta)	7 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono móvil?	6 Por las ofertas que hay en el servicio de TV paga		
1 Para comunicarse con familiares y/o amigos	(Circular solo una respuesta)	7 Otro, ¿cuál?		
2 Por trabajo y/o negocios	1 Es complicado utilizarlo			
3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)	2 Es muy caro realizar llamadas	12 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía móvil		
4 Otro, ¿cuál?	3 Es muy caro el aparato celular	el de telefonía fija?		
	4 Porque tengo teléfono fijo	Mostrar Tarjeta N° 14		
4 ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía fija por el de	5 No me interesa	mostar ranjeary 14		
telefonía móvil?	6 No lo necesito	1 Muy probablemente sí		
Mostrar Tarjeta N° 14	7 No hay buena señal	2 Es probable que sí (→ pregunta 14)		
1 Muy probablemente sí	8 Otro, ¿cuál?	3 Ni es probable que sí, ni es probable que no		
2 Es probable que sí	,	4 Es probable que no		
3 Ni es probable que sí, ni es probable que no	(→Sección 12)	5 Muy probablemente no		
4 Es probable que no	11.2 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON	TABLA RESUMEN		
5 Muy probablemente no	TELEFONÍA MÓVIL (NO TIENEN TELÉFONO FIJO)	Telefonía Sin		
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	8 ¿Tuvo teléfono fijo en los últimos 5 años?	Sección Fija Móvil Telefor		
5 ¿Dejaría el Servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas	1 Sí			
las empresas suben en 10% el precio del Teléfono Fijo	2 No (→ pregunta 10)	11.1 → X		
y asumiendo que el servicio de Telefonía Fija y Móvil	2 110 (2 progunta 10)	Sección 2 pregunta 1 y		
tienen los mismos beneficios?	9 ¿Por qué le dio de baja al servicio de telefonía fija?	Sección 10 pregunta 1 → 11.2 → X		
	(Circular sólo una respuesta)	Seccion to pregunta 1		
Mostrar Tarjeta N° 14	· · ·	11.3 → X		
1. Muu prahahlamanta ai	1 Problemas con la calidad del servicio			
1 Muy probablemente sí	2 Pagaba mucho	11.4 →		
2 Es probable que sí	3 No lo usaba mucho			
3 Ni es probable que sí, ni es probable que no	4 Con el teléfono móvil, el uso del teléfono fijo es	-		
4 Es probable que no	innecesario	(F)		
5 Muy probablemente no	5 Otro, ¿cuál?	5		

ECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍ	A; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	11.3 JEFES DE HOGAR QUE NO CUENTAN CON TELEFONÍA	20 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?
si todas las Empresas suben en 10% el precio del	FIJA NI TELEFONÍA MÓVIL	(Circular solo una respuesta)
Teléfono Móvil y asumiendo que el Servicio de	16 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en	1 Es muy caro realizar llamadas
Telefonía Móvil y Fija tienen los mismos beneficios?	contratar el servicio de telefonía fija?	2 Es muy cara la instalación del servicio
Mostrar Tarjeta N° 14	Mostrar Tarjeta N° 14	3 Preferiría tener teléfono móvil4 No me interesa
1 Muy probablemente sí	1 Muy probablemente sí	5 No lo necesita
2 Es probable que sí	2 Es probable que sí	6 No hay cobertura en esta zona
3 Ni es probable que sí, ni es probable que no	3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 20)	7 Otro, ¿cuál?
4 Es probable que no	4 Es probable que no (→ pregunta 20)	, 0
5 Muy probablemente no	5 Muy probablemente no (→ pregunta 20)	21 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado o contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y
14 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por	17 ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo?	mensajes de texto (SMS)?
contar con el servicio de telefonía fija en su hogar?	(Circular solo una respuesta)	
,	1 Para comunicarse con familiares y/o amigos	Mostrar Tarjeta N° 14
Mostrar Tarjeta N° 16	2 Por trabajo y/o negocios	1 Muy probablemente sí
	3 Para emergencias (p.ej. médicas, policiales, etc)	2 Es probable que sí
14.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho pago	4 Porque la llamada es más barata	3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo	5 Por las ofertas que hay en el servicio de Internet	(→ pregunta 25)
de 6 meses)	6 Por las ofertas que hay en el servicio de TV paga	4 Es probable que no (→ pregunta 25)
1 De S/. 100 a más	7 Otro, ¿cuál?	5 Muy probablemente no (→ pregunta 25)
2 De S/. 70 a menos de S/. 100		,, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
3 De S/. 50 a menos de S/. 70	18 ¿Cuál empresa seleccionaría?	22 ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil?
4 De S/. 20 a menos de S/. 50	1 Telefónica (Movistar)	(Circular solo una respuesta)
5 Menos de S/. 20	2 Claro (América Móvil)	1 Para comunicarse con familiares y/o amigos
	3 No sabe	2 Por trabajo y/o negocios
14.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluy		3 Para emergencias (p.ej. medicas, policiales, etc)
la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)		4 Otro, ¿cuál?
1 De S/. 100 a más	19 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar	, 0
2 De S/. 70 a menos de S/. 100	por contar con el servicio de telefonía fija en su hogar?	23 ¿Qué operador seleccionaría?
3 De S/. 50 a menos de S/. 70	,	1 Movistar (Telefónica del Perú)
4 De S/. 20 a menos de S/. 50	Mostrar Tarjeta N° 16	2 Claro (América Móvil)
5 Menos de S/. 20		3 Entel (Nextel)
	19.1 Costo total de instalación (corresponde al pago total. Dicho	4 Bitel (Viettel)
(→ Sección 12)	pago puede financiarse en cuotas mensuales uniformes por	5 Tuenti
	un plazo de 6 meses)	6 No sabe
15 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?	1 De S/. 100 a más	7 Otro, ¿cuál?
(Circular solo una respuesta)	2 De S/. 70 a menos de S/. 100	
1 Es muy caro realizar llamadas	3 De S/. 50 a menos de S/. 70	
2 Es muy cara la instalación del servicio	4 De S/. 20 a menos de S/. 50	
3 Porque tengo teléfono móvil	5 Menos de S/. 20	
4 No me interesa		
5 No lo necesita	19.2 Cargo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no	
6 No hay cobertura en esta zona	incluye la cuota mensual uniforme por costo total de instalación)	
7 Otro, ¿cuál?	1 De S/. 100 a más	
[2 De S/. 70 a menos de S/. 100	

3 De S/. 50 a menos de S/. 704 De S/. 20 a menos de S/. 50

5 Menos de S/. 20

(→ pregunta 21)

(→ Sección 12)

24	por co	nto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar ontar con el servicio de telefonía móvil de llamadas sajes de texto (SMS)?	
		Mostrar Tarjeta N° 15	
	fin	osto total de equipo (corresponde al pago total. Dicho pago pued anciarse en cuotas mensuales uniformes por un plazo de 6 meses De S/. 100 a más	
		De S/. 70 a menos de S/. 100	
		De S/. 50 a menos de S/. 70	
	_	De S/, 20 a menos de S/, 50	
		Menos de S/. 20	
	la d	argo mensual (corresponde al pago de renta mensual, no incluye cuota mensual uniforme por costo total de equipo) De S/. 100 a más	
		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)	
25	¿Por q	qué no pensaría tener un teléfono móvil?	
		lar solo una respuesta)	
		complicado utilizarlo	
		muy caro realizar llamadas	
		muy caro el aparato celular	
		eferiría tener teléfono fijo	
		o me interesa	
	6 No	o lo necesito	
	-	o hay buena señal	
		(200000112)	
		E HOGAR QUE CUENTAN CON TELEFONÍA FIJA ONÍA MÓVIL	
	_	ndo en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en	
	dejar c	de usar el servicio de telefonía fija ?	
	Mos	etrar Tarjeta N° 14	
	1	Muy probablemente sí	
	2	Es probable que sí	
	3	Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 28)	
		Es probable que no (→ pregunta 28)	
		Muy probablemente no (→ pregunta 28)	
27	¿Por q	qué dejaría de tener un teléfono fijo?	
	-	lar sólo una respuesta)	
		orque la mayoría tiene teléfono móvil	

2 Porque lo usa poco 3 Otro, ¿cuál?_____

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

28 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía movíl de llamadas y mensajes de texto (SMS)? | Mostrar Tarjeta N° 14

- 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 26
Respuesta: 1 ó 2 → 31
Respuesta 3,4 ó 5 → 30

29 ¿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 31)

30 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?_____

31 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° 14

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

Pregunta 32, solo para los que respondieron códigos del "3" al "5" en pregunta 26. Caso contrario pasar a pregunta 33.

32 ¿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° 14

- 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 33, solo para los que respondieron códigos del "3" al "5" en pregunta 28. Caso contrario pasar a la siguiente sección.

33 ¿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° 14

- 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. 3 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) total y por 5 ¿Cúal es la principal razón para que su hogar contrate Esta Sección se aplica a los Hogares que tienen Servicios cada servicio individual que conforman el paquete de sus servicios de telecomunicaciones de manera Empaquetados (Dúos o Tríos), para lo cual Verifique: servicios de su hogar? empaquetada? Pagina 30: Sección 7, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2 1 No se puede contratar de manera individual Pagina 38: Sección 9, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2 2 Hay un mayor ahorro en el pago del servicio *ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Pagina 44: Sección 10, pregunta 8, respuesta debe ser Código 2 3 Facilidad de pago (un solo recibo) En el Caso que en las Tres Secciones la respuesta es 2, el Hogar 4 Por las características que se ofrecen para un tiene un Paquete Trio 1 Con recibo servicio en particular En el Caso que en Dos Secciones la Respuesta es 2, el Hogar tiene un Paquete Dúo Gasto Total especificado 5 Por las características generales que se ofrecen En Cualquiera de los Dos Casos aplique la Sección 12 en el recibo en el paquete Internet Fiio 6 Otro, ¿cuál? 1 ¿Su hogar con qué empresa operadora contrata su servicio empaguetado dúo o 2play, o trío o 3play? 6 De los servicios que tienen en su paquete. ¿Cuál Teléfono Fiio 1 Movistar (Telefónica del Perú) influvo más a la hora de elegir a la actual empresa 2 Claro operadora de los servicios de telecomunicaciones Televisión de Paga 3 Star Global Com empaquetado? 4 Supercable Televisión 1 Telefonía Fiia Mostrar Tarjeta N° 17 5 Parabólica TV 2 Sin recibo 2 TV de Paga 3 Internet Fijo 6 Otro, ¿cuál? *ENCUESTADOR: preguntar por un rango de gasto 4 Todos fueron igual de importantes 1 Menos de S/. 30 5 No sabe/No recuerda 2 ¿Qué tipo de paquete de servicios de 2 De S/. 30 a menos de S/. 50 telecomunicaciones se contrata en su hogar? 3 De S/. 50 a menos de S/. 70 4 De S/. 70 a menos de S/. 100 1 Un paquete dúo o 2play: teléf, fijo + tv. de paga 7 Si su hogar tuviera que elegir el servicio 5 De S/. 100 a menos de S/. 200 2 Un paquete dúo o 2play: teléf. fijo + Internet fijo más importante de su paquete, ¿Cuál sería? 6 De S/. 200 a más 3 Un paquete dúo o 2play: Internet fijo + tv. de paga 1 Telefonía Fija y luego preguntar por el monto aproximado en dicho rango. 4 Un paquete trío o 3play: 2 Televisión de Paga Internet fijo + tv. de paga + teléf. fijo 3 Internet Fijo Gasto Total 4 Todos son igual de importantes 5 No sabe/No recuerda Internet Fiio 3 4 5 Teléfono Fijo 3 5 8 ¿Cuál es el código o número de cliente de su hogar ante la empresa operadora con la que contratan los servicios de Televisión de Paga 2 3 4 5 telecomunicaciones empaguetados? *ENCUESTADOR: diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" 4 Antes de adquirir el paquete dúo o 2play, o trío o 3play, anotar codigo "-99". ¿Su hogar ya contaba con alguno de los servicios de telecomunicaciones contratado?

(respuesta múltiple)

Sí, con Teléfono Fijo
 Sí, con Internet Fijo
 Sí, con Televisión de Paga

5 Sí, con Teléfono Fijo + Internet Fijo
6 Sí, con Teléfono Fijo + Televisión de Paga
7 Sí, con Internet Fijo + Televisión de Paga

8 Sí, con Teléfono Fijo + Televisión de Paga+ Internet Fija

1 No

Dentro del Hogar Fuera del Hogar Preguntas del 7 al 9, para personas que espondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14. ¿Cuál de las siguientes modalidades		Ilamadas desde su teléfono fijo? 1 Tarjetas de pago 2 Llamada por llamada 3 Preselección 4 No sabe (→Seccíon 14 10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no		
Dentro del Hogar Fuera del Hogar Preguntas del 7 al 9, para personas que espondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.	e	 2 Llamada por llamada 3 Preselección 4 No sabe (→Seccíon 14) 10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no 		
Fuera del Hogar Preguntas del 7 al 9, para personas que spondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.		 3 Preselección 4 No sabe (→Seccíon 14 10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no 		
Preguntas del 7 al 9, para personas qu espondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.		4 No sabe (→Seccíon 14 10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no		
Preguntas del 7 al 9, para personas qu espondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.		[(→Seccíon 14] 10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no		
respondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.		10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no		
respondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.				
respondieron Código "1" en pregunta contrario, pasar a la Sección 14.				
contrario, pasar a la Sección 14.				
: Cuál de las siguientes modalidades		realizar llamadas de larga distancia?		
: Cuál de las signientes modalidades		1 No tiene la necesidad de hacerlo		
		2 Es caro		
frecuencia su hogar para hacer llama	idas de larga	3 No sé como hacerlo		
•		4 No existe telefonía en la localidad donde quisiera comunicarse		
		5 Otro, ¿cuál?		
•		o dio, zedar:		
7a. ¿Sabe usted si se encuentra				
preseleccionado?				
1 Sí				
2 No				
	u teletono			
5 110 30 (2 eccien 11)				
	1 Sí 2 No ¿Su hogar ha cambiado la modalidad	 1 Tarjetas de pago 2 Llamada por llamada 3 Preselección 4 No sabe 7a. ¿Sabe usted si se encuentra preseleccionado? 1 Sí 2 No ¿Su hogar ha cambiado la modalidad para hacer sus llamadas de larga distancia desde su teléfono fijo? 1 Sí 2 No (→ Seccíon 14) 		

SECCIÓN 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE	E LA VIVIENDA Y DEL HOGAR (Asistido) - Miembro de	el Hogar que Asistió Cód.
PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR		Ŭ I
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 Choza 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 5a ¿Cuántos dormitorios en total tiene la vivienda? Nº de dormitorios 5b ¿A dónde acude principalmente el Jefe de	 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	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 Medico particular, consultorio 5 Clínica particular	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
6 Madera	14.2 DATOS GENERALES DEL HOGAR	7 Otro, ¿cuál?
6 Madera 7 Estera 8 Otro, ¿cuál?	6 La vivienda que ocupa su hogar es: 1 Alquilada 2 Propia, totalmente pagada	11 ¿Cuál es el combustible que más usan en el hogar para cocinar sus alimentos?
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	 3 Propia, totalmente pagada 3 Propia, por invasión 4 Propia, comprándola a plazos 5 Cedida por el centro de trabajo 6 Cedida por otro hogar o institución 7 Otro, ¿cuál? 	1 Electricidad 2 Gas (GLP) 3 Gas natural (GNV) 4 Kerosene 5 Carbón 6 Leña
6 Tierra 7 Otro, ¿cuál?	7 ¿Hace cuánto tiempo habitan en esa vivienda?	7 No cocinan
4 El material predominante en los techos es: 1 Concreto armado	7a Meses 7b Años	Pregunta 12, Sólo para Vivienda del Área Rural.
 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? 	 8 El abastecimiento de agua en su hogar procede de: Red pública, dentro de la vivienda Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio Pilón de uso público Camión-cisterna u otro similar Pozo Río, acequia, manantial o similar 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?

Su hogar tiene:				14 ¿Cuál fue el gasto promedio del hogar en		14d En el último año	
13.1 Televisor 1 Sí ———————————————————————————————————	iántos?			14a Los últimos 15 días		1 Educación	S/.
2 No				1 Alimentos y bebidas	S/.	2 Pensiones y remesas	S/.
(Verificar con P1 de Sección 9, PAGINA 38)		2 Artículos de limpieza y tocador	S/.	3 Muebles y artefactos del hoga	ar S/.		
13.1.1 De estos Televisores ¿Cuántos pueden: 1 Captar la Señal de TV Digital Terrestre				3 Transporte público	S/.	4 Otro ¿Cuál?	S/.
Sin Usar un Decod sintonizador Externo 2 Captar la Señal de 1	ificador o?	/		4 Combustibles y lubricantes (Incluye GLP, GNV para cocinar)	S/.	(∕→ Fin de la Encuesta
<u>Usando</u> un Decodii sintonizador Externo 3 No sabe	ficador/		Sire	14b En el último mes			
	Sí	No	¿Cuántos?	1 Alquileres	S/.		
13.2 Radio o Equipo de Sonido	1	2		2 Agua	S/.		
13.3 Computadora de Escritorio (PC)	1	2		-	—		
13.4 Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook	1	2		3 Luz	S/. S/.		
13.5 Reproductor de Video DVD o Blue-Ray	1	2		4 Periódicos, revistas5 Telecomunicaciones en el hogar:	3/.		
13.6 Tablet	1	2		Teléfono (Fijo, Móvil), TV de Paga, Internet (Fijo, Móvil)	S/.		
13.7 Cocina a Gas o Eléctrica	1	2		6 Telefonía de Uso Público	s/		
13.8 Auto, Camioneta	1	2		14c En los últimos 3 meses (acumulado)	G, .		
13.9 Lavadora	1	2		1 Vestido y calzado	S/.		
13.10 Microondas	1	2		Conserv. y reparac. de la vivienda	S/.		
13.11 Reproductor de MP3 o MP4	1	2		3 Vajillas, cortinas y artículos de cocina	S/. S/.		
Verificar con:)	4 Esparcimiento y servicio domestico	S/.		
Pregunta 2 de Sección 3, pag				•			
Pregunta 1 de Sección 7, pag. Pregunta 6 de Sección 7, pag.				5 Salud	S/.		