

# ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL) 2019



**ENCUESTADOR (PRESENTACIÓN):** 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). Así, estamos recogiendo información sobre la demanda y uso de los servicios de telecomunicaciones en los hogares del país, y su hogar ha sido elegido al azar para realizar una entrevista, por lo que le pido por favor me brinde su tiempo ya que su participación es muy importante para el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú. Su información permanecerá en absoluta reserva y sólo será utilizada en forma agregada junto al resto de los entrevistados y en ningún caso en forma individual, además de que esta protegida por ley. ¡Muchas gracias!

Nº de Cuestionario

A. Ubicación Geográfica		Código
Departamento		
Provincia		
Distrito		
Centro Poblado	Nombre	
	Categoría	

B. Ubicación Muestral	
Conglomerado N°	
Zona N° / AER N°	
Manzana N°	
Vivienda N°	
Hogar N°	

Área
1 Urbana
2 Rural

C. Dirección de la Vivienda											
Nombre de la Avenida, Calle, Jirón, Pasaje, etc.	Puerta N°	Int.	Piso	Etapa/Sect./Grup.	Mz.	Lote	Km.	Nombres y Apellidos del Informante		Cód.	Teléfono/Celular

Referencia ➤ [De la Sección 1]

D. Personal de la Encuesta												
Nombre del Encuestador (a)	Fecha 1era. Visita			Fecha 2da. Visita			Fecha 3ra. Visita					
Código del Digitador (a)	Máquina ☐:	Fecha			Fecha			Tipo de Supervisión	1ra	2da		
								Re entrevista	1	1		
								Observación	2	2		
Código del Supervisor (a)	Fecha de Supervisión											
										Revisión	3	3

Observaciones:

---



---



---

**SECCIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DEL HOGAR**

C 1

Ó ¿Cuántas personas viven habitualmente en este hogar

D y comparten sus comidas?

I

G 2

O ¿Cuál es el nombre y apellidos de cada una de las personas que viven habitualmente en este hogar y comparten sus comidas?

D *(Empezar con el jefe del hogar)*

E *(Debe registrar a todos los miembros del hogar presentes y ausentes)*

	Nombre	Apellidos
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		
12		

SECCIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS MIEMBROS DEL HOGAR																																	
C Ó D I G O D E E I D E N T I F I C A C I Ó N	(Preguntas del 3 al 6, hacerla de manera vertical)				(Preguntas del 7 al 10, trabajarlas persona por persona - Horizontal)						(Preguntas del 7 al 9, para personas de 6 años y más de edad)						(Pregunta 10 y 11, para personas de 12 años y más de edad)																
	3		4		5		6		7		8		9		10		11																
	¿Cuál es la relación de parentesco con el jefe del hogar?				Sexo		¿Qué edad tiene en años cumplidos? (si tiene menos de 1 año anotar cero (0))		¿El idioma o lengua materna con el que aprendió a hablar fue: (marque solo una alternativa)		¿Sabe leer y escribir?		¿Este año está matriculado en un colegio, escuela, Instituto Superior o Universidad?		¿Cuál es el máximo nivel educativo alcanzado y último año de estudio aprobado?		¿Cuál es su estado civil?		A continuación le haré algunas preguntas para saber si usted presenta alguna dificultad o limitación permanente que le impida desarrollarse normalmente en sus actividades diarias. ¿Tiene alguna dificultad o limitante permanente para: (Lea cada alternativa)														
1 Jefe/Jefa 2 Esposa(o) 3 Hijo(a) 4 Yerno/Nuera 5 Nieto 6 Padres/Suegros 7 Otros parientes 8 Trabaj. Hogar 9 Pensionista 10 Otros no parientes				1 Hombre 2 Mujer				1 Castellano 2 Quechua 3 Aymara 4 Asháninka 5 Idioma extranjero 6 Lengua de señas 7 Otra lengua nativa, ¿cuál?		1 Sí 2 No		1 Sí 2 No		Nivel: 1 Sin estudios 2 Inicial 3 Primaria Incompleta 4 Primaria Completa 5 Secundaria Incompleta 6 Secundaria Completa 7 Superior No Universitaria Incompleta 8 Superior No Universitaria Completa 9 Superior Universitaria Incompleta 10 Superior Universitaria Completa 11 Postgrado		1 Conviviente 2 Casado(a) 3 Viudo(a) 4 Divorciado 5 Separado(a) 6 Soltero(a) 7 Otro, ¿Cuál?		1 Ver, aún usando anteojos? 2 Oír, aún usando audífonos? 3 Hablar o comunicarse, aún usando la lengua de señas u otro? 4 Moverse o caminar para usar brazos y/o piernas? 5 Entender o aprender (concentrarse y recordar)? 6 Relacionarse con los demás por sus pensamientos, sentimientos emociones o conductas? 7 NINGUNA															
Hombre		Mujer		Código		Otro, ¿Cuál?		Sí		No		Sí		No		Código		Otro, ¿Cuál?		1		2		3		4		5		6		7	
01		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
02		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
03		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
04		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
05		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
06		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
07		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
08		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
09		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
10		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
11		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
12		1	2					1	2	1	2									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

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

**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O D E L O S M I E M B R O S D E L H O G A R C O N C Ó D I G O D E R E S P U E S T A *	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1")																														
	7	7a			7b			7c			7d			8	8a			8b			9										
	ENCUESTADOR: lea al entrevistado lo siguiente: los equipos de gama muy alta se caracterizan por tener todas las avances, tendencias e innovaciones que proporciona la tecnología móvil para el momento del lanzamiento (gran pantalla, alta capacidad de almacenamiento, cámara, video, alta duración de batería, memoria RAM, etc)																														
	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "gama muy baja" y 7 significa "gama muy alta", ¿Cómo calificas tu equipo celular? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" marcar código "-99")																														
	¿El equipo celular que usa con su línea de telefonía móvil más utilizada lo compró a través de alguna empresa operadora de telefonía móvil?			¿Hubo un acuerdo con esa empresa operadora de telefonía móvil para pagar el equipo celular en cuotas (en partes)?			¿Cuál es la marca de su equipo celular?			¿Cuál es el sistema operativo de su equipo celular?			¿El celular que utiliza en su línea de telefonía móvil más utilizada puede conectarse/acceder a Internet?			¿El celular que utilizas puede conectarse/acceder a Internet por red Wi-Fi?			¿Qué tipo de red utiliza de forma más frecuente para conectar su celular a Internet?			¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene su línea de telefonía móvil más utilizada?									
	1 Sí 2 No (→ pregunta 7b) 3 No sé / No recuerda (→ pregunta 7b)			1 Sí 2 No 3 No sé/No recuerda			1 Samsung 2 Huawei 3 Apple 4 Nokia 5 Motorola 6 LG 7 Sony 8 Otro, ¿Cuál? 9 No sé			1 Android 2 IOS 3 Windows 4 Otro, ¿Cuál? 5 No sé			1 Sí 2 No (→ pregunta 9) 3 No sé (→ pregunta 9)			1 Sí 2 No (→ pregunta 9) 3 No sé (→ pregunta 9)			1 Red Wi-Fi 2 Red móvil 3G/4G/4.5G 3 No sé			1 Prepago 2 Control 3 Postpago									
	Código			Otro, ¿Cuál?			Código			Otro, ¿Cuál?																					
01	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
02	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
03	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
04	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
05	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
06	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
07	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
08	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
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
10	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
11	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
12	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



**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O	10b1							10b2			10b3			10b4			11			
	Teniendo como referencia la recarga que usualmente realiza. Esta recarga le permite beneficiarse de...							En este último año, ¿Ha adquirido alguna promoción u oferta especial para su línea de telefonía móvil más utilizada? (P.ej. Yapa, Cargamontón, Multiplica tu Saldo, etc)			¿Cuáles son los atributos de estas ofertas especiales adquiridas? (Respuesta Múltiple)			¿Cuál era la característica más beneficiosa para usted de estas ofertas especiales?			El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (SI.) en su servicio de telefonía móvil (celular) más utilizado?			
	Sí	No	No sé																	
	10b1a	10b1b	10b1c	10b1d	10b1e	10b1f	10b1g								Código	Otro, ¿Cuál?	Recibo	Total		
01	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
02	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
03	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
04	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
05	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
06	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
07	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
08	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
09	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
10	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
12	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					

SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)														
C Ó D I G O D E I D E N T I F I C A C I Ó N	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1")													
	(pregunta 11a, solo para los que respondieron código "1" (Tiene más de un número en pregunta 5 de esta sección, página 3))	11b	11c	11d					11e					
	El último mes, ¿Cuánto fue el gasto total (S/) en su(s) otro(s) número(s) de telefonía móvil (celular)?	En este último año, el pago o gasto mensual por su servicio de telefonía móvil más utilizado fue mayor al que usted pensaba gastar?	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")					¿En qué momento se dio cuenta de que su monto a pagar era mayor a lo que usualmente paga?	¿Cuál suele ser la razón principal por la que el pago de su servicio de telefonía móvil supera lo que usted pensaba gastar mensualmente?	Mostrar Tarjeta N° 2				
		1 Sí 2 No (→ pregunta 12) 3 No recuerda / No sabe (→ pregunta 12)						1 Inmediatamente 2 Dentro del mes 3 Después de 1 o 2 meses 4 Después de más de 2 meses 5 No recuerda / No sabe	1 Llamé a números no incluidos en los beneficios de mi plan 2 Me excedí en la cantidad de minutos que tengo en mi plan 3 Utilicé mis datos (MB) para contenidos de Internet no incluidos en los beneficios de mi plan 4 Me excedí en la cantidad de datos (MB) que tengo en mi plan 5 Uso fraudulento / no autorizado 6 Se equivocaron en cobrarme 7 Mi operador incrementó la tarifa 8 No sé 9 No me dieron razones 10 No recuerda 11 Otro, ¿Cuál? _____					
									Código	Otro, ¿Cuál?				
01		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
02		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
03		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
04		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
05		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
06		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
07		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
08		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
09		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
10		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
11		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										
12		1 2 3	1 2 3 4 5 6 7 -99	1 2 3 4 5										





**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1")																																						
	13c				13d				13e		14				14a																								
G O D E E N T E R V I S T A D O	¿Cuántos minutos suele emplear en las llamadas que realiza desde su celular?																																						
	¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal destino de sus llamadas desde su celular?				¿Cuál de las siguientes alternativas es el principal motivo para realizar llamadas desde su celular?				Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta":				¿Qué empresa operadora le brinda su servicio de telefonía móvil más utilizado?																										
D E T E R M I N A D O	¿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")																																						
	¿Cómo califica la percepción que tiene sobre la cantidad de datos (megas o gigas) de su servicio de telefonía móvil para utilizar Internet desde su celular? (si el entrevistado declara "no sabe/no responde/no opina" marcar código "-99")				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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
05	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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7
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		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7

**\*ENCUESTADOR,**  
pasar a la pregunta  
14b si el  
encuestado tiene 18  
años de edad a  
más, caso contrario  
pasar a la Sección  
3.



**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

**C** **O** ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").

**I** (preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)

<p><b>G 15a4</b></p> <p><b>O</b> ¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegó a cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil?</p> <p><b>D</b> (marque sólo 2 razones en orden de importancia) <span style="float:right; border: 1px dashed black; padding: 2px;">Mostrar Tarjeta N° 5</span></p> <p><b>E</b> 1 No sé cómo hacer exactamente los trámites                  2 Se me olvida hacer los trámites</p> <p><b>I</b> 3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones</p> <p><b>D</b> 4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones</p> <p><b>E</b> 5 Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas</p> <p><b>N</b> 6 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio</p> <p><b>T</b> 7 Desconfianza de las otras empresas</p> <p><b>I</b> 8 El contrato me lo impide</p> <p><b>F</b> 9 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa</p> <p><b>I</b> 10 No hay otra opción en mi zona</p> <p><b>C</b> 11 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa</p> <p><b>A</b> 12 Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta</p> <p><b>C</b> 13 Mi empresa me hizo una buena contraoferta</p> <p><b>I</b> 14 Sigo buscando <span style="float:right; border: 1px dashed black; padding: 2px;">ENCUESTADOR: terminada de ser respondida esta pregunta pase a pregunta 16</span></p> <p><b>O</b> 15 La mayoría contrata con mi actual empresa</p> <p><b>N</b> 16 Por sugerencia de amigos o familiares</p> <p>17 La decisión no es solo mía</p> <p>18 Otro, ¿Cuál? _____</p>	<p><b>G 15b1</b></p> <p><b>O</b> ¿Por qué no ha pensado en cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil?</p> <p><b>D</b> (marque sólo 2 razones en orden de importancia) <span style="float:right; border: 1px dashed black; padding: 2px;">Mostrar Tarjeta N° 6</span></p> <p><b>E</b> 1 No sé cómo hacer exactamente los trámites                  2 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones                  3 De por sí es difícil comparar entre las ofertas de las empresas</p> <p><b>D</b> 4 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio</p> <p><b>E</b> 5 Desconfianza de las otras empresas</p> <p><b>N</b> 6 El contrato me lo impide</p> <p><b>T</b> 7 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa</p> <p><b>I</b> 8 No hay otra opción en mi zona</p> <p><b>F</b> 9 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa</p> <p><b>C</b> 10 Las otras empresas no tienen una mejor oferta</p> <p><b>I</b> 11 No lo necesito</p> <p><b>N</b> 12 No me interesa</p> <p><b>I</b> 13 No sé me había ocurrido</p> <p><b>O</b> 14 La mayoría contrata con mi actual empresa</p> <p><b>N</b> 15 Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa</p> <p>16 La decisión no es solo mía</p> <p>17 Otro, ¿Cuál? _____</p>	<p><b>G 15b2</b></p> <p><b>O</b> ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil? <span style="float:right; border: 1px dashed black; padding: 2px;">Mostrar Tarjeta N° 7</span></p> <p><b>D</b> (respuesta múltiple)</p> <p><b>E</b> 1 Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio</p> <p><b>D</b> 2 Bajar sus precios por la instalación del servicio</p> <p><b>E</b> 3 Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen</p> <p><b>I</b> 4 Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio</p> <p><b>E</b> 5 Dar mayores beneficios especiales</p> <p><b>D</b> 6 Mejorar su reputación o marca</p> <p><b>E</b> 7 Mejorar su cobertura</p> <p><b>D</b> 8 Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio</p> <p><b>E</b> 9 Mejorar la calidad de la señal del servicio</p> <p><b>I</b> 10 Mejorar su servicio de atención al cliente</p> <p><b>O</b> 11 Facilitarme los trámites o averiguaciones</p> <p><b>N</b> 12 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales</p> <p><b>I</b> 13 Aumentar su publicidad</p> <p>14 Otro, ¿Cuál? _____</p>
--	---	---

	15a4			15b1			15b2														
	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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
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	
07							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
08							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
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	13	14	
12							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	

SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)																																							
<b>C</b> <b>O</b> ENCUESTADOR : diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de <b>D</b> identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1"). <b>I</b> (preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)																																							
<b>G</b> 16				<b>17</b>				<b>18</b>				<b>19</b>				<b>20</b>																							
<b>D</b> ¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre los planes comerciales de otras empresas operadoras de telefonía móvil? <b>E</b> (respuesta múltiple)				<b>D</b> 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 busca o averigua sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de telefonía móvil? <b>E</b> (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")				<b>D</b> Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 significa "muy fácil". ¿Cómo percibe todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil? <b>E</b> (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")				<b>D</b> Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajo" y 7 significa "muy alto". ¿Cómo percibe el número de empresas operadoras de telefonía móvil que tiene disponible en caso busque cambiarse de proveedor de dicho servicio? <b>E</b> (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")				<b>D</b> ¿Ha escuchado sobre el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía móvil? <b>E</b> 1 Sí 2 No (→ 20b)																							
<b>I</b> 1 Amigos, familiares o conocidos <b>D</b> 2 Comerciales de televisión <b>E</b> 3 Anuncios en la radio <b>N</b> 4 Anuncios en periódicos o revistas <b>T</b> 5 Página de web de la empresa operadora <b>I</b> 6 Publicidad en YouTube, páginas web o blogs en Internet <b>F</b> 7 Redes sociales de la empresa operadora <b>I</b> 8 Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora <b>A</b> 9 Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora <b>I</b> 10 Instituciones públicas o estatales <b>O</b> 11 La otra empresa me contactó <b>N</b> 12 Otro, ¿Cuál? _____				<b>I</b> <b>Mostrar Tarjeta N° 8</b>																																			
<b>Código</b>				<b>Otro, ¿Cuál?</b>												<b>Sí</b>	<b>No</b>																						
01	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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	12		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	12		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
04	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
05	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
06	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
07	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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	12		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
09	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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
12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		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

**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

**C O D I G O** ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").  
 I (preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)

<b>G O D E I D E N T I F I C A C I O N</b>	<b>20a</b>	<b>20b</b>	<b>20c</b>	<b>21</b>	<b>21a</b>	<b>21b</b>
	Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy bajos" y 7 significa "muy altos". ¿Cómo califica sus conocimientos sobre el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")	<p><b>*ENCUESTADOR PARA ESTA PREGUNTA LEER AL ENCUESTADO LO SIGUIENTE:</b> La portabilidad numérica móvil es su derecho establecido por OSIPTEL para mantener el número de celular cuando decida cambiarse de empresa operadora de telefonía móvil. Es un proceso gratuito que demora máximo 24 horas presentada la solicitud, siempre que no tenga deuda exigible, respecto al último recibo emitido por la empresa operadora que quiere dejar.</p> <p>Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "definitivamente no" y 7 significa "definitivamente sí", de darse el caso, ¿En qué grado estaría dispuesto(a) a recomendar a un familiar o amigo que utilice el procedimiento de portabilidad numérica en telefonía móvil?                  (Si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina anotar código -99")</p>	<p><b>*ENCUESTADOR:</b> Solo para los que respondieron Sí en pregunta 15a2</p> <p>¿Cuántas veces ha utilizado la portabilidad móvil en este último año?</p> <p>1 Ninguna vez                  2 Una vez                  3 Dos veces                  4 Tres veces                  5 Más de tres veces</p>	<p>En este último año, ¿Usted ha experimentado fallas en la señal del servicio de telefonía móvil de su actual empresa operadora?</p> <p>1 Sí                  2 No (→ pregunta 21c)                  3 No sé/                  No recuerdo (→ pregunta 21c)</p>	<p>Como consecuencia de estas fallas, ¿Alguna vez usted ha llegado a perder totalmente la disponibilidad del servicio de telefonía móvil?</p> <p>1 Sí                  2 No                  3 No sé/No recuerdo</p>	<p>En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de telefonía móvil?                  (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <p><b>Frecuencia:</b>                      1 Minutos                      2 Horas                      3 Días                      4 Semanas                      5 Meses</p> </div>

01	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
02	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
03	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
04	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
05	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
06	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
07	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
08	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
09	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
10	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
11	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		
12	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3		

**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "**").																
	(preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)																
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 21 al 27 debe tomar como referencia tanto el servicio de Internet desde el celular (de ser el caso), como el de llamadas y mensajes de texto de su línea de telefonía móvil más utilizada.																	
	21c	21d	22	22a	22a1												
	<p><b>EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de telefonía móvil?</b></p> <p>(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)</p> <p>(si el entrevistado declara no sabe/no opina/no recuerda anotar código "-99")</p>	<p><b>Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de su telefonía móvil?</b></p> <p>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 9</b></p> <p>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</p>	<p><b>En este último año, ¿Usted se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de telefonía móvil que posee?</b></p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 22b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22b)</p>	<p><b>En este último año, ¿Usted ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de activación, revisión, mantenimiento o reparación para su servicio de telefonía móvil?</b></p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 22b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22b)</p>	<p><b>En este último año, ¿Usted ha experimentado retrasos en la activación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telefonía móvil debido a que el personal de la empresa operadora no cumplió en la fecha programada?</b></p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 22a3) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 22a3)</p>												
01	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
02	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
03	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
04	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
05	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
06	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
07	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
08	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
09	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
10	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
11	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3
12	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	1	2	3	1	2	3

**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").										(preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)										ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 21 al 27 debe tomar como referencia tanto el servicio de Internet desde el celular (de ser el caso), como el de llamadas y mensajes de texto de su línea de telefonía móvil más utilizada.																																						
	22a2	22a3	22b	22c	En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio de telefonía móvil, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí":																																																						
En este último año, ¿Cuánto tiempo de más, en promedio, tardaron la o las revisiones técnicas solicitadas a su actual empresa operadora por su servicio de telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i>										En este último año, ¿Cuántos días hábiles, en promedio, estableció su actual empresa operadora para realizar la o las revisiones técnicas solicitadas para su servicio de telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i>										EN GENERAL, ¿Cuántos días hábiles CREE que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una revisión técnica que usted solicitó para su servicio de telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i>										Considerando que el servicio técnico no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la programación del servicio técnico solicitado para su telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i>										¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" marcar código "-99")</i>										¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de telefonía móvil? <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" marcar código "-99")</i>									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <b>Frecuencia:</b>                      1 Minutos                      2 Horas                      3 Días                      4 Semanas                      5 Meses                 </div>																														<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <b>Mostrar Tarjeta N° 9</b>                      1 Menos de S/ 5                      2 De S/ 5 a menos de S/ 10                      3 De S/ 10 a menos de S/ 15                      4 De S/ 15 a menos de S/ 20                      5 De S/ 20 a menos de S/ 25                      6 De S/ 25 a menos de S/ 30                      7 De S/ 30 a más                      -99 No sabe/no opina/no recuerda                 </div>																													
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	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	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99	1	2	3	4	5	6	7	-99															
03					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															
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	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	1	2	3	4	5	6	7	-99	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	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	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	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	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	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	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															
12					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															



**SECCIÓN 2: ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL (CELULAR); PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C O D I G O	<p><i>ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 7 a 27 debe tomar como referencia su línea de telefonía móvil más utilizada (verifique la pregunta 1 de esta sección y circule los códigos de identificación de los miembros del hogar con código de respuesta "1").</i>  <i>(preguntas del 14b al 28 solo para personas de 18 años de edad a más, los demás pasar a la Sección 3)</i></p>																					
	<p><i>ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas del 21 al 27 debe tomar como referencia tanto el servicio de Internet desde el celular (de ser el caso), como el de llamadas y mensajes de texto de su línea de telefonía móvil más utilizada.</i></p>																					
24	<p><b>En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica usted su satisfacción general con la calidad de la señal del servicio de telefonía móvil de su actual empresa operadora?</b>  <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i></p>					<p><b>ENCUESTADOR: pregunta 25a, 25b y 26 solo para los que declararon código "1" en pregunta 22 de esta sección (página 14)</b></p>					<p><b>ENCUESTADOR:</b>  <i>Diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerda/No opina" anotar código "-99".</i></p>											
25a	<p><b>¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de telefonía móvil?</b>  <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" marcar código "-99")</i></p>					<p><b>25b</b></p> <p><b>¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de telefonía móvil?</b>  <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" marcar código "-99")</i></p>					<p><b>26</b></p> <p><b>En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica usted su satisfacción general con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados con el servicio de telefonía móvil?</b>  <i>(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</i></p>					<p><b>27</b></p> <p><b>¿Cuál es su número de telefonía móvil más utilizada?</b></p>						
										<p><b>ENCUESTADOR: antes de realizar esta pregunta precísele al entrevistado las definiciones de atributos de la Tarjeta N°16A</b></p>												
										<p><b>28</b></p> <p><b>A continuación le presentaré algunas opciones de planes para realizar llamadas desde un celular, que difieren en algunas características o atributos. Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta.</b>  <b>Considere 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.</b></p> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 16B</b></p> <p><b>ENCUESTADOR, debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado.</b></p> <p>1 Opción A                  2 Opción B                  3 Opción C                  4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.</p>												
										<p><b>Bloque N°</b></p>		<p><b>Escenario N° 1</b></p>		<p><b>Escenario N° 2</b></p>								
01	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	1	2	3	4	5	6	7	-99				1	2	3	4	5	6	7	-99			
04	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			
07	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			
09	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			
11	1	2	3	4	5	6	7	-99				1	2	3	4	5	6	7	-99			
12	1	2	3	4	5	6	7	-99				1	2	3	4	5	6	7	-99			

**SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O  D E  I D E N T I F I C A C I Ó N	<p><b>ENCUESTADOR. Leale al encuestado lo siguiente:</b> El servicio de internet tipo móvil permite que Ud, mediante un pago al operador, pueda acceder y usar <b>CUALQUIER CONTENIDO O SERVICIO</b> de Internet en cualquier lugar donde se encuentre. Es un servicio que se brinda a través de un celular, módem USB, una tablet u otros equipos. <b>LA CONEXIÓN POR WI-FI NO ES INTERNET MÓVIL</b></p>		<p><b>1a</b></p> <p>¿Desde hace cuánto tiempo tiene el servicio de Internet móvil?</p> <p>1 Menos de 6 meses 2 De 6 meses a 1 año 3 De 1 a menos de 2 años 4 De 2 a 3 años 5 Más de 3 años</p>	<p><b>2</b></p> <p>¿Usted cuenta con acceso a Internet móvil por medio de un ...?</p> <p><b>ENCUESTADOR:</b> leale al encuestado las alternativa (múltiple)</p> <p>1 Celular/Teléfono Móvil 2 Módem USB 3 Tablet 4 Router Portátil o Móvil 5 Laptop con Chip incorporado 6 Otro, ¿Cuál?_____</p> <p><b>ENCUESTADOR:</b> para la opción "Celular", verifique que contestó código "1" en pregunta "2" de sección 2 (página 3)</p>	<p><b>ENCUESTADOR:</b> hacer pregunta 2a, sólo si marcó más de un código en pregunta 2.</p> <p>Si en pregunta 2, sólo marcó código "1", pase a pregunta 2b.</p> <p>Si en pregunta 2 sólo marcó código "2", "3", "4" ó 5, pase a pregunta 4</p> <p><b>2a</b></p> <p>¿Qué conexión de Internet Móvil es la más utilizada?</p> <p>1 Celular/Teléfono móvil 2 Módem USB (→ pregunta 3) 3 Tablet (→ pregunta 3) 4 Router Portátil o Móvil (→ pregunta 3) 5 Laptop con Chip incorporado (→ pregunta 3) 6 Otro, ¿Cuál?_____ (→ pregunta 3)</p>	<p><b>2b</b></p> <p>¿La Línea de telefonía móvil de este celular, es a la vez su servicio de Internet móvil más utilizado?</p> <p>1 Sí (→ pregunta 24) 2 No</p>	<p><b>ENCUESTADOR:</b> diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado</p>																	
	<p><b>1</b></p> <p>¿Usted cuenta con acceso a Internet móvil?</p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 24)</p>							<p><b>3</b></p> <p>¿El equipo de su servicio de Internet móvil más utilizado puede conectarse/acceder a Internet por red Wi-Fi?</p> <p>1 Sí 2 No (→ 4) 3 No sé (→ 4)</p>																
									<p><b>3a</b></p> <p>¿Qué tipo de red utiliza de forma más frecuente para conectar su equipo de Internet móvil?</p> <p>1 Red Wi-Fi 2 Red móvil 3G/4G/4.5G 3 No sé</p>															
									<p><b>4</b></p> <p>¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago es la que tiene su servicio de Internet móvil más utilizada?</p> <p>1 Prepago 2 Postpago 3 Control</p>															
			<b>Código</b>		<b>Otro, ¿Cuál?</b>		<b>Código</b>		<b>Otro, ¿Cuál?</b>		<b>Si</b>		<b>No</b>											
	01	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	02	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	03	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	04	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	05	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	06	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
	07	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
08	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
09	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
10	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
11	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
12	1	2		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	

**SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C Ó D I G O D E I D E N T I F I C A C I Ó N	5				5a				6				6a				7				7a			
	Recibo	Velocidad	Unidad (kbps, mbps, G)	Rango	Recibo	Cantidad	Unidad (GB o MB)	Rango	Recibo	Cantidad	Unidad (GB o MB)	Rango	Recibo	Cantidad	Unidad (GB o MB)	Rango	Recibo	Cantidad	Unidad (GB o MB)	Rango	Recibo	Cantidad	Unidad (GB o MB)	Rango
	<p><b>ENCUESTADOR:</b> diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado</p> <p><b>ENCUESTADOR:</b> diga al entrevistado que puede utilizar su recibo.</p> <p><b>5</b></p> <p>¿Cuánto de velocidad de Internet móvil se contrató?</p> <p>1 Con recibo → (Anotar velocidad)</p> <p>2 Sin recibo</p> <p><b>*ENCUESTADOR:</b> la cantidad de velocidad puede estar especificada en el recibo como Kbps o Mbps: 1000 Kbps =1 Mbps. En el caso de los celulares, si se observa: - 3G, H, H+ anotar como velocidad 3 y como unidad de medida G... - LTE, 4G, 4.5G anotar como velocidad 4 y como unidad de medida G.</p> <p><b>*ENCUESTADOR:</b> de no ser factible la visualización del recibo, preguntar por un rango de datos aproximado.</p> <p>1 Hasta 1000 Kbps (1 Mbps)</p> <p>2 Más de 1 hasta 2 Mbps</p> <p>3 Más de 2 hasta 3 Mbps</p> <p>4 Más de 3 Mbps hasta 5 Mbps</p> <p>5 Más de 5 Mbps hasta 10 Mbps</p> <p>6 Más de 10 Mbps</p> <p>7 3G/H/H+</p> <p>8 LTE/4G/4.5G</p> <p>9 No sé/no recuerdo</p>																							
01				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
02				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
03				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
04				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
05				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
06				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
07				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
08				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
09				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
10				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
11				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9
12				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9				1 2 3 4 5 6 7 8 9

**SECCIÓN 3: ACCESO A INTERNET MÓVIL; PREGUNTAR A CADA MIEMBRO DEL HOGAR DE 12 AÑOS Y MÁS (Persona por persona)**

C O D I G O	ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado														
	8		9			10		11		11a			11b		
	El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en su servicio de Internet Móvil más utilizado?		¿Quién financia el pago de su servicio de Internet móvil más utilizado? (respuesta múltiple)			¿Su servicio de Internet móvil es usado por más de una persona o miembro del hogar?		¿Qué empresa operadora le brinda su servicio de Internet móvil más utilizado?		¿Cuánto tiempo tiene como cliente de esta empresa operadora de Internet móvil?			¿Cuáles fueron las principales razones por las que eligió a esta empresa operadora de Internet móvil? (marque solo 2 razones en orden de importancia)		
1 Con recibo →(Anotar Monto) 2 Sin recibo		1 Miembro del hogar [Anotar Código(s) de Identificación] 2 Otra institución o persona fuera del hogar, ¿Cuál? _____			1 Sí 2 No		1 Movistar (Telefónica Móviles) 2 Claro (América Móvil) 3 Entel (Nextel) 4 Olo 5 Bitel (Viettel) 6 Otro, ¿cuál? _____		1 Menos de 1 mes 2 De 1 a 3 meses 3 De 3 a 6 meses 4 De 6 meses a 1 año 5 De 1 a menos de 2 años 6 De 2 a 3 años 7 Más de 3 años			1 La mayoría contratada con esta empresa 2 Por recomendación de familiares o amigos 3 Por su precio o tarifa baja 4 Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados 5 Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales 6 Oferta de equipo que permite el acceso al servicio 7 Por su cobertura 8 Por su tecnología moderna para brindar el servicio 9 Por la calidad en la señal de 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? _____			
Recibo	Monto	Código	Código(s) de Identificación del miembro	Otro, ¿Cuál?	Sí	No	Código	Otro, ¿Cuál?				1°	2°	Otro, ¿Cuál?	
01					1	2			1	2	3	4	5	6	7
02					1	2			1	2	3	4	5	6	7
03					1	2			1	2	3	4	5	6	7
04					1	2			1	2	3	4	5	6	7
05					1	2			1	2	3	4	5	6	7
06					1	2			1	2	3	4	5	6	7
07					1	2			1	2	3	4	5	6	7
08					1	2			1	2	3	4	5	6	7
09					1	2			1	2	3	4	5	6	7
10					1	2			1	2	3	4	5	6	7
11					1	2			1	2	3	4	5	6	7
12					1	2			1	2	3	4	5	6	7

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

**C** **D** **O** **D** **I** **G** **O** **D** **E** **I** **D** **E** **N** **T** **I** **F** **I** **C** **A** **C** **I** **O** **N**

**ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado (preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demas pasar a la Sección 4

12	12a1	12a2	12a3	12a4					
<p>En este último año, ¿Ha pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet móvil?</p> <p>1 Sí 2 No (→ 12b1)</p>	<p>¿Cuáles fueron las principales razones que lo llevaron a pensar en cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)</p> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 4</b></p> <p>1 Para pagar o gastar menos por el servicio 2 Contar con un mayor nivel de características o atributos por el plan comercial contratado 3 Cambiar de equipo que permite el acceso al servicio aprovechando una promoción o descuento en su precio 4 Anuncio o publicidad de un mejor plan en otra empresa 5 Aprovechar un descuento/promoción en la tarifa 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? _____</p>	<p>¿Llegó a cambiarse de empresa operadora de Internet móvil?</p> <p>1 Sí 2 No (→ 12a4)</p>	<p>¿Cuál era su empresa operadora de Internet móvil anterior?</p> <p>1 Movistar (Telefónica Móviles) 2 Claro (América Móvil) 3 Entel (Nextel) 4 Olo 5 Bitel (Viettel) 6 Otro, ¿cuál? _____</p> <p><b>*ENCUESTADOR:</b> terminada de ser respondida esta pregunta pase a pregunta 13</p>	<p>¿Cuáles fueron las principales razones por las que no llegó a cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)</p> <p>1 No sé cómo hacer exactamente los trámites 2 Se me olvida hacer los trámites 3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones 4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones 5 Me es difícil comparar entre las ofertas de las empresas 6 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio 7 Desconfianza de las otras empresas 8 El contrato me lo impide 9 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa 10 No hay otra opción en mi zona 11 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa 12 Las otras empresas finalmente no me ofrecieron una mejor oferta 13 Mi empresa me hizo una buena contraoferta 14 Sigo buscando 15 La mayoría contrata con mi actual empresa 16 Por sugerencia de amigos o familiares 17 La decisión no es solo mía 18 Otro, ¿Cuál? _____</p> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 5</b></p> <p><b>*ENCUESTADOR:</b> terminada de ser respondida esta pregunta pase a pregunta 13</p>					
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			

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

C D O I G O D E I D E N T I F I C A C I O N																																
ENCUESTADOR: diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado (preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demas pasar a la Sección 4																																
12b1			12b2							13				14		15																
¿Por qué no ha pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (marque sólo 2 razones en orden de importancia)			¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que considere cambiarse de empresa operadora de Internet Móvil? (respuesta múltiple)							¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre los planes comerciales de otras empresas operadoras de Internet móvil? (respuesta múltiple)				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 busca o averigua sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")		Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy difícil" y 7 significa "muy fácil". ¿Cómo percibe todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")																
1 No sé cómo hacer exactamente los trámites			1 Bajar sus precios mensuales o tarifas por renta mensual del servicio							1 Amigos, familiares o conocidos				14		15																
2 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones			2 Bajar sus precios por la instalación del servicio							2 Comerciales de televisión																						
3 De por si es difícil comparar entre las ofertas de las empresas			3 Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen							3 Anuncios en la radio																						
4 Temor ante posibles inconvenientes durante el proceso de cambio			4 Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio							4 Anuncios en periódicos o revistas																						
5 Desconfianza de las otras empresas			5 Dar mayores beneficios especiales							5 Página de web de la empresa operadora																						
6 El contrato me lo impide			6 Mejorar su reputación o marca							6 Publicidad en YouTube, páginas web o blogs en Internet																						
7 Tendría que realizar pagos a mi actual empresa			7 Mejorar su cobertura							7 Redes sociales de la empresa operadora																						
8 No hay otra opción en mi zona			8 Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio							8 Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora																						
9 Hay características en mi plan que solo están disponibles con mi actual empresa			9 Mejorar la calidad de la señal del servicio							9 Boletines o folletos en físico distribuidos empresa operadora por la																						
10 Las otras empresas no tienen una mejor oferta			10 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales							10 Instituciones públicas o estatales																						
11 No lo necesito			11 Aumentar su publicidad							11 La otra empresa me contactó																						
12 No me interesa			12 Otro, ¿Cuál? _____							12 Otro, ¿Cuál? _____																						
13 No sé me había ocurrido																																
14 La mayoría contrata con mi actual empresa																																
15 Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa																																
16 La decisión no es solo mía																																
17 Otro, ¿Cuál? _____																																
1°	2°	Otro, ¿Cuál?	Código							Otro, ¿Cuál?	Código				Otro, ¿Cuál?																	
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
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	12			
12			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	12			



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

**C** **Ó** **D** **I** **G** **O** **D** **E** **I** **D** **E** **N** **T** **I** **F** **I** **C** **A** **C** **I** **Ó** **N**

**ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado (preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demas pasar a la Sección 4

18a	18a1	18a2	18a3	18b	18c
<p>En este último año, ¿Usted ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de activación, revisión, mantenimiento o reparación para su servicio de Internet móvil?</p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 18b) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 18b)</p>	<p>En este último año, ¿Usted ha experimentado retrasos en la activación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet móvil debido a que el personal de la empresa operadora no lo realizó en la fecha programada?</p> <p>1 Sí 2 No (→ pregunta 18a3) 3 No sé/ No recuerdo (→ pregunta 18a3)</p>	<p>En este último año, ¿Cuánto tiempo de más, en promedio, tardaron la o las revisiones técnicas solicitadas a su actual empresa operadora por su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p><b>Frecuencia:</b> 1 Minutos 2 Horas 3 Días 4 Semanas 5 Meses</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p><b>Frecuencia</b></p> </div>	<p>En este último año, ¿Cuántos días hábiles, en promedio, estableció su actual empresa operadora para realizar la o las revisiones técnicas solicitadas para su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p>	<p><b>EN GENERAL.</b> ¿Cuántos días hábiles <b>CREE</b> que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una revisión técnica que usted solicitó para su servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p>	<p>Considerando que el servicio técnico no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la programación del servicio técnico solicitado para su internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 9</b></p> </div> <p>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</p>

01	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
02	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
03	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
04	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
05	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
06	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
07	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
08	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
09	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
10	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
11	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99
12	1	2	3	1	2	3				1	2	3	4	5	6	7	-99



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

**ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que para las preguntas 3 a 23 debe tomar como referencia su servicio de Internet móvil más utilizado (preguntas 11b a la 24 solo para personas de 18 años de edad a más). Los demas pasar a la Sección 4

	20	ENCUESTADOR: preguntas 21a,21b y 22, solo para los que respondieron código "1" en pregunta 18 de esta sección (página 22)	23	ENCUESTADOR: antes de realizar esta pregunta precisele al entrevistado las definiciones de atributos de la Tarjeta N° 17A
<p><b>20</b></p> <p>En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio de Internet móvil, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy probablemente no" y 7 significa "muy probablemente si"</p> <p><b>19a</b></p> <p>¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p> <p><b>19b</b></p> <p>¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p>	<p>En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica usted su satisfacción general con la calidad de la señal del servicio de Internet móvil de su actual empresa operadora? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p>	<p><b>21a</b></p> <p>¿Usted recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p> <p><b>21b</b></p> <p>¿Usted volvería a contratar con su actual empresa operadora de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no recuerda/no opina" anotar código "-99")</p>	<p><b>22</b></p> <p>En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Cómo califica usted su satisfacción general con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados con el servicio de Internet móvil? (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código -99)</p> <p><b>23</b></p> <p>(pregunta 23, solo para los que respondieron código "2" en la pregunta 2b)</p> <p><b>ENCUESTADOR:</b> diga al entrevistado que puede utilizar su recibo. Si el entrevistado declara "No sé/No recuerdo/No opina" anotar código "-99".</p> <p>¿Cuál es su código o número de cliente ante la empresa operadora del servicio de Internet móvil?</p>	<p><b>24</b></p> <p>A continuación le presentaré algunas opciones de planes de Internet móvil desde un celular, que difieren en algunas características o atributos. Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta. Considere que usted esta 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.</p> <p><b>Mostrar Tarjeta N° 17B</b></p> <p><b>ENCUESTADOR:</b> debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado.</p> <p>1 Opción A 2 Opción B 3 Opción C 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.</p>
				<p>Bloque N°    Escenario N° 1    Escenario N° 2</p>
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

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

C Ó D I G O D E I D E N T I F I C A C I Ó N	1	2	3	4	4a	CONEXIÓN FIJA (Para quienes contestaron códigos "1"; "2"; "3"; "4"; "5" ó "6" en la pregunta 4). Los otros pasar a la pregunta 6.																
	¿Usted usa Internet?	¿Desde hace cuánto tiempo utiliza el Internet?	Pensando en una escala de 1 a 7, donde 1 significa "muy difícil", ¿Qué tan fáciles usar el Internet?	Usted usa Internet por medio de: (respuesta múltiple)	De los medios que declaró utilizar para acceder a Internet, indique ¿Cuál de todos utiliza en mayor medida?	5	5.1															
	1 Sí 2 No (→ pregunta 9)	1 Menos de 6 meses 2 De 6 meses a 1 año 3 De 1 a menos de 2 años 4 De 2 a 3 años 5 Más de 3 años		<p><b>"ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado"</b></p> <p><b>Conexión Fija</b> 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 <b>Conexión Móvil</b> 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</p>	<p>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</p>	<p><b>"ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado afirmativa."</b></p> <p>1 Uso de redes sociales (p. ej. Facebook, Instagram, Twitter, etc.) 2 Hacer llamadas de voz por Internet usando Whatsapp, Skype, Facebook, etc. 3 Consultar o leer noticias en periódicos, revistas, etc. 4 Buscar información usando Google, Internet Explorer, etc. 5 Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google Talk/hangout, etc. 6 Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail, Hotmail, Outlook, etc.) 7 Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app) 8 Comprar o vender productos o servicios por Internet 9 Ver videos (p.ej. películas, series, musicales, programas, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos (p.ej. Youtube) 10 Escuchar audios de música (p.ej. Spotify, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos 11 Descargar videos o audios (p.ej. películas, series, música, etc.) 12 Descargar programas o aplicativos (apps) 13 Juegos en red 14 Buscar empleo o enterarse de nuevas ofertas laborales (p. ej. LinkedIn, Aptius, Bumeran, etc.) 15 Usar el servicio de localización de GPS por Waze, Google Maps, etc 16 Clases Online 17 Otro</p>	<p><b>"ENCUESTADOR: anote uno de los siguientes códigos para cada alternativa."</b></p> <p>1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año</p>															
	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 8 9 10 11	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17			
01	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
02	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
03	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
04	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17																
06	1	2		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	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 17																
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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17																
08	1	2		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	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 17																
09	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
10	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
11	1	2		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 12 13 14 15 16 17																
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	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17																

\* **ENCUESTADOR.** Si el encuestado marca el código "7" de la pregunta 4 debió declarar "SI" en Modem USB o Router Portátil de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17  
 \* **ENCUESTADOR.** Si el encuestado marca el código "8" de la pregunta 4 debió declarar "SI" en Celular de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17  
 \* **ENCUESTADOR.** Si el encuestado marca el código "9" de la pregunta 4 debió declarar "SI" en Tablet de pregunta 2 de la sección 3. Pagina 17

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

C D I O G D E I D E N T I F I C A C I O N	CONEXIÓN FIJA (Para los que contestaron códigos "1"; "2"; "3"; "4"; "5" o "6" en la pregunta 4). Los otros pasar a pregunta 6.		CONEXIÓN MÓVIL (Para quienes contestaron códigos "7"; "8" ó "9" en la pregunta 4). Los otros pasar a pregunta 7.			
	5.2	5.3	5.4	6		
	¿En general, ¿Cuál es su frecuencia de uso de Internet desde una conexión fija?	¿Cuál es el promedio de horas que permanece conectado a Internet desde una conexión fija?	¿Cuál de las siguientes finalidades describe mejor el uso que da al Internet desde una conexión fija?	¿Cuáles de los siguientes usos específicos le da al Internet desde una conexión móvil? (respuesta múltiple)		
	1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	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	1 Laboral (trabajo) 2 Estudios, educación, capacitación 3 Salud 4 Entretenimiento 5 Otro, ¿Cuál? _____	1 Uso de redes sociales (p. ej. Facebook, Instagram, Twitter, etc.) 2 Hacer llamadas de voz por Internet usando Whatsapp, Skype, Facebook, etc. 3 Consultar o leer noticias en periódicos, revistas, etc. 4 Buscar información usando Google, Internet Explorer, etc. 5 Chatear o mensajes instantáneos usando Whatsapp, Facebook Messenger, Google Talk/hangout, etc. 6 Usar el correo electrónico (p.ej. Gmail, Hotmail, Outlook, etc.) 7 Usar la banca electrónica u otros servicios financieros por web o aplicativo (app) 8 Comprar o vender productos o servicios por Internet 9 Ver videos (p.ej. películas, series, musicales, programas, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos (p.ej. Youtube) 10 Escuchar audios de música (p.ej. Spotify, etc.) directamente desde Internet sin necesidad de descargarlos 11 Descargar videos o audios (p.ej. películas, series, música, etc.) 12 Descargar programas o aplicativos (apps) 13 Juegos en red 14 Buscar empleo o enterarse de nuevas ofertas laborales (p. ej. LinkedIn, Aptitus, Bumeran, etc.) 15 Usar el servicio de localización de GPS por Waze, Google Maps, etc 16 Clases Online 17 Otro		
			¿Con cuál de las siguientes frecuencias realizó estos usos específicos de Internet desde una conexión móvil? (respuesta múltiple) 'ENCUESTADOR: leale al entrevistado cada alternativa y circule el código de ser la respuesta del entrevistado afirmativa.	6.1 ¿Con cuál de las siguientes frecuencias realizó estos usos específicos de Internet desde una conexión móvil? 'ENCUESTADOR: anote uno de los siguientes códigos para cada alternativa.		
				6.2 En general, ¿Cuál es su frecuencia de uso de Internet desde una conexión móvil? 1 Diaria 2 Interdiaria 3 Semanal 4 Quincenal 5 Mensual 6 No todos los meses, al menos una vez en el último año	6.3 ¿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	
			Código Otro, ¿Cuál?			
01	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
02	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
03	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
04	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
05	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
06	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
07	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
08	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
09	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
10	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
11	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5
12	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 17	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5







**SECCIÓN 7: ACCESO A INTERNET; PREGUNTAR AL JEFE DEL HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió**

**Cód. de Identificación**

**1 ¿Su hogar cuenta con acceso a Internet?**

- 1 Sí, solo tengo conexión fija (→ pregunta 2)
- 2 Sí, solo tengo conexión móvil (→ pregunta 6b)
- 3 Sí, tengo conexión fija y móvil (→ pregunta 2)
- 4 No tengo ninguna (→ pregunta 26)

**\*ENCUESTADOR:** Si respondió "2" ó "3", verifique la tenencia del servicio de Internet móvil en la pregunta 1 de la sección 3. (Página 17)  
**\*ENCUESTADOR:** verifique la consistencia de las respuestas, con los tipos de uso declarados en la pregunta 4 códigos 1, 7, 8 y 9 de la sección 4. (Página 25)

**7.1 HOGAR QUE CUENTAN CON CONEXIÓN FIJA DE INTERNET**

**2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio de Internet fijo?**

- 1 Menos de 6 meses
- 2 De 6 meses a 1 año
- 3 De 1 a menos de 2 años
- 4 De 2 a 3 años
- 5 Más de 3 años

**2a ¿Qué tipo de conexión fija tiene su hogar?**

- 1 Acceso telefónico (Dial up)
- 2 ADSL
- 3 Coaxial (Cable/módem)
- 4 Satelital
- 5 Inalámbrica (sin cables)
- 6 Fibra óptica
- 7 No sé
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**\*ENCUESTADOR:** Digale al encuestado que el Wifi no es conexión fija Inalámbrica.

**3 ¿Cuánto de velocidad de Internet fijo se contrato?**

**\*ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.

Velocidad especificada en el recibo	1 kbps	1 Con recibo
	2 mbps	<input type="text"/>

**\*ENCUESTADOR:** registrar la velocidad en Megabyte por segundo (Mbps): 1Mbps=1000 Kbps  
**\*ENCUESTADOR:** de no ser factible la visualización del recibo, consignar esto. Después, preguntar por un rango de velocidad aproximada.

- 1 Menos de 600 Kbps (0.6 Mbps)
- 2 De 600 Kbps (0.6 Mbps) hasta 1000 Kbps (1 Mbps)
- 3 Más de 1 Mbps hasta 2 Mbps
- 4 Más de 2 Mbps hasta 4 Mbps
- 5 Más de 4 Mbps hasta 10 Mbps
- 6 Más de 10 Mbps hasta 20 Mbps
- 7 Más de 20 Mbps hasta 60 Mbps
- 8 Más de 60 Mbps
- 9 No sé/no recuerdo

**3a Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción que tiene su hogar sobre la velocidad del servicio de Internet fijo que posee?**

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

**4 ¿Cuántos modem o routers tiene su hogar para conectarse al servicio de Internet fijo que posee?**

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

**4a ¿Cuántos de esos modem su hogar le ha comprado a la empresa operadora de Internet fijo que posee?**

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

**4b El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno de estos modems?**

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 5)
- 3 No sé (→ pregunta 5)

**4c ¿Por cuántos de estos modems su hogar ha hecho un pago el último mes?**

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

**4d El último mes, ¿Cuánto ha pagado (S/) su hogar por este(os) modem(s)?**

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

**5 ¿Cuántas de las computadoras de escritorio (PC's) que hay en el hogar tienen acceso a la conexión de Internet fijo que posee el hogar?**

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

**6 ¿Cuáles de los siguientes equipos del hogar utiliza o esta conectado al servicio de Internet Fijo de su hogar vía Wifi o conexión fija directa?**

	Sí	No	No sé
a Televisor	1	2	3
b Computadora Portátil (Laptop, Notebook, Netbook y/o Ultrabook)	1	2	3
c Tablet	1	2	3
d Teléfono Móvil (celular)	1	2	3
e Consola de Videojuegos	1	2	3
f Otro, ¿Cuál? _____	1	2	3

**\*ENCUESTADOR:** Pregunta 6b solo para los que respondieron códigos 2 y 3 en pregunta 1 de esta sección (hogares con Internet Móvil). Los demás pasar a pregunta 7.

**6b ¿Cuáles de los siguientes equipos del hogar utiliza (tethering) o esta conectado al servicio de Internet móvil de su hogar?**

	Sí	No	No sé
a Televisor	1	2	3
b Computadora Portátil	1	2	3
c Tablet	1	2	3
d Consola de Videojuegos	1	2	3
e Otro	1	2	3

**\*ENCUESTADOR:** hogares que declararon código 2 en pregunta 1 pasar a pregunta 11 de esta sección.

**7 ¿Su hogar contrata el servicio de Internet fijo de manera individual o como parte de un paquete?**

- 1 De manera individual
- 2 Como parte de un paquete (→ pregunta 8a)

**8 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/) en el servicio de Internet fijo de su hogar?**

**\*ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.

Gasto total  1 Con recibo → (Anotar Monto)  
 2 Sin recibo

**8a ¿Quién financia el pago del servicio de Internet fijo de su hogar?**

(respuesta múltiple)

- 1 Miembro del hogar → Código(s) de Ident.
  - 2 Otra Institución o persona fuera del hogar
- ¿Cuál? \_\_\_\_\_

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

8b ¿Comparten el servicio de Internet fijo o el costo mensual de dicho servicio con otras familias o vecinos?

- 1 No   
 2 Sí → ¿Cuántas?

9 En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de Internet fijo contratado?

10 En general, ¿Con que frecuencia en su hogar se usa el servicio de Internet fijo contratado?

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

11 ¿En su hogar usan algún servicio especializado de Internet tipo Netflix, Amazon Prime, HBO Go, Fox Play, etc para ver películas, series, dibujos u otros programas de entretenimiento por Internet?

- 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 12)

11a ¿Por qué usan este servicio especializado?

- 1 Tengo acceso a contenido mediante múltiples dispositivos  
 2 Puedo ver mis programas favoritos a la hora que deseo  
 3 Tienen programas que no tienen los operadores tradicionales de servicios de televisión de paga  
 4 Puedo ver más de un episodio de manera continua  
 5 Ofrece mejor contenido que el servicio de televisión de paga  
 6 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11b ¿Su hogar paga por este servicio especializado de entretenimiento por internet?

- 1 Sí  
 2 No

**\*ENCUESTADOR:** hogares que declararán código 2 en pregunta 1 pasar a pregunta 26 de esta sección.

12 **\*ENCUESTADOR:** pregunta 12 solo para los que declararán código "1" en pregunta 7, los demás pasar a pregunta 12a

¿Qué empresa operadora le brinda a este hogar su actual servicio de Internet fijo?

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)  
 2 Claro (América Móvil)  
 3 Entel  
 4 Bitel  
 5 Star Global Com  
 6 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo  
 7 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo  
 8 Red abierta sin clave (informal)  
 9 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

12a ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo?

- 1 Menos de 6 meses  
 2 De 6 meses a 1 año  
 3 De 1 a menos de 2 años  
 4 De 2 a 3 años  
 5 Más de 3 años

13 ¿Cuáles fueron las principales razones por las que el hogar eligió a la actual empresa operadora de Internet fijo?

(marque solo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 3

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

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

- 1 Sí  
 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° 4

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

14a2 ¿Llegaron 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 Móvil)  
 3 Entel  
 4 Bitel  
 5 Star Global Com  
 6 Conexión compartida con otra vivienda en base a un acuerdo  
 7 Conexión compartida con otra vivienda sin acuerdo (informal)  
 8 Red abierta sin clave (informal)  
 9 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

[→ 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° 5

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

[→ pregunta 15]

**14b1** ¿Por qué no ha pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?  
(marque sólo 2 razones en orden de importancia)

Mostrar Tarjeta N° 6

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

**14b2** ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 7

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

**15** ¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre opciones de planes comerciales de otras empresas operadoras de Internet fijo?

(respuesta múltiple)

Mostrar Tarjeta N° 8

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

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

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

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")

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")

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  
3 No sé/No recuerdo

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
- 4 Semanas
- 5 Meses

19c **EN GENERAL**, ¿Cuántos días hábiles **CREE** que es razonable esperar para que su empresa operadora resuelva satisfactoriamente las fallas en la señal del servicio de Internet 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")

19d Habiendo perdido el servicio, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal del Internet fijo del hogar?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

Mostrar Tarjeta N° 9

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

20 En este último año, ¿Su hogar se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de Internet fijo que posee?  
1 Sí  
2 No (→ pregunta 20b)  
3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20b)

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)

20a1 En este último año, ¿Su hogar ha experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet fijo debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada?  
1 Sí  
2 No (→ pregunta 20a3)  
3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 20a3)

20a2 En este último año, ¿Cuanto tiempo de más, en promedio, tardo en llegar a la o las visitas técnicas solicitadas a su actual empresa operadora para revisar el servicio de Internet fijo de su hogar?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")



→ **Frecuencia**

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

20a3 En este último año, ¿Cuántos días hábiles en promedio estableció su actual empresa operadora para realizar la o las visitas técnicas solicitadas para el servicio de Internet fijo de su hogar?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

20b **EN GENERAL**, ¿Cuántos días hábiles **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")

20c Considerando que la visita técnica no se realizó en la fecha programada, ¿Cuánto es el monto mínimo (S/) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la cita de la visita técnica solicitada para el Internet fijo del hogar?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

Mostrar Tarjeta N° 9

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

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

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

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

22 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de Internet fijo de su actual empresa operadora?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

23 **\*ENCUESTADOR:** pregunta 23 y 24 solo para los que declararon código "1" (Se puso en contacto con el Servicio al Cliente) en pregunta 20 de esta sección (página 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 probablemente no" y 7 significa "muy probablemente sí", ¿Usted....  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

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

24 En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora en temas relacionados al servicio de Internet fijo?  
(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

25 **\*ENCUESTADOR:** pregunta 25 solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (página 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 código "-99".

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

A continuación le presentaré algunas opciones de planes de Internet fijo, que difieren en algunas características o atributos. Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta. Considere 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.

Mostrar Tarjeta N° 18B

**\*ENCUESTADOR:** debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado.

- 1 Opción A
- 2 Opción B
- 3 Opción C
- 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.

Bloque N°	Escenario N° 1	Escenario N° 2

(→ 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**  
(Preguntas del 1 al 7, solo para los que respondieron Código "1" en pregunta 1 de la Sección 7, Pagina 30)

- 1 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de Internet Móvil desde un teléfono móvil, celular o smartphone?
- 1 Muy probablemente sí
  - 2 Es probable que sí
  - 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ 7)
  - 4 Es probable que no (→ 7)
  - 5 Muy probablemente no (→ 7)

Mostrar Tarjeta N° 13

- 2 ¿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° 14

**2.1 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

**2.2 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

- 3 ¿Estaría dispuesto a dejar el Servicio de Internet Fijo por el de Internet Móvil?

- 1 Muy probablemente sí (→ 6)
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no
- 6 No sabe

Mostrar Tarjeta N° 13

- 4 ¿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° 13

- 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)

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

	Sí	No
1 Menos Velocidad de Navegación	1	2
2 Tope de Consumo de Datos	1	2
3 Menos Cobertura	1	2
4 Menos Continuidad (Más interrupciones)	1	2

(Si responde Código "3" en pregunta 4 y a la vez Código "2" en todas las opciones de la pregunta 5, pase a Sección 9)

(Pregunta 6, solo para los que están duados o triados, en pregunta 7 de la Sección 7 respondieron código "2", página 26)

- 6 Me ha dicho que posiblemente dejaría el servicio de Internet Fijo por el servicio de Internet Móvil, ¿Mantendrían la línea fija, es decir el teléfono fijo?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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)

- 7 ¿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 Porque tengo Internet fijo
  - 5 No necesito
  - 6 No me interesa
  - 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

(→ Sección 9)

**8.2 HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON CONEXIÓN MÓVIL DE INTERNET (Miembro del hogar con internet móvil)**  
(Preguntas del 8 al 13, solo para los que respondieron código "2" en pregunta 1 de la sección 7. Pagina 30)

Sección 7 pregunta 1

- 8 ¿Tuvo Internet fijo en los últimos 5 años?
- 1 Sí
  - 2 No (→ pregunta 8b)

- 8a ¿Por qué le dio de baja al servicio de Internet Fijo? (anote solo una alternativa)

- 1 Problemas con la calidad del servicio
- 2 Pagaba mucho
- 3 No lo usaba mucho
- 4 Con el Internet móvil, el uso del Internet fijo es innecesario
- 5 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

- 8b Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de Internet Fijo para su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí/ni es probable que no (→ 13)
- 4 Es probable que no (→ 13)
- 5 Muy probablemente no (→ 13)

- 9 ¿Cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por una conexión a Internet Fijo en su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 15

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

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

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

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

**TABLA RESUMEN**

Sección	Internet		Sin Internet
	Fija	Móvil	
8.1 →	X		
8.2 →		X	
8.3 →			X
8.4 →	X	X	

## 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° 13

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

(→Sección 9)

11 ¿Dejaría el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10% el precio del Internet Móvil y asumiendo que el servicio de Internet Móvil y Fijo tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 13

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

(→Sección 9)

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

	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 móvil
- 6 No necesito
- 7 No me interesa
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

(→Sección 9)

8.3 HOGAR QUE NO TIENEN CONEXIÓN FIJA NI MÓVIL DE INTERNET

(Preguntas del 14 al 19, solo para los que respondieron Código "4" en pregunta 1 de la Sección 7. Página 30)

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

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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° 15

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

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

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

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

(→Pregunta 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 Móvil desde un teléfono móvil, celular o smartphone?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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° 14

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° 13

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

(→23)

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

Mostrar Tarjeta N° 13

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

(→24)

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

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

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

(Pregunta 23, solo para los que 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 servicio de Internet móvil, ¿mantendrían la línea fija, es decir el teléfono fijo?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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° 13

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

(→Sección 9)

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

Mostrar Tarjeta N° 13

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

(→Sección 9)

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

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

**SECCIÓN 9: ACCESO A TELEVISIÓN DE PAGA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió** **Cód.**

- 1 ¿Su hogar cuenta con acceso a televisión de paga?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 32)

**HOGARES CON TELEVISIÓN DE PAGA**

- 2 ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene el servicio de televisión de paga?  
 1 Menos de 6 meses  
 2 De 6 meses a 1 año  
 3 De 1 a menos de 2 años  
 4 De 2 a 3 años  
 5 Más de 3 años

- 2a ¿Qué tipo de conexión de televisión de paga tiene su hogar?  
 1 Cable  
 2 Satélite con antena  
 3 No sé  
 4 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

- 3 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene el servicio de televisión de paga de su hogar?  
 1 Solo prepago  
 2 Solo postpago  
 3 Prepago y postpago  
 4 No sé

- 4a ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales de video en señal estándar?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 4b)  
 3 No sé (→ pregunta 4b)

- 4a1 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de canales de video en señal estándar del servicio de televisión de paga que posee?  
 (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

- 4b ¿El actual plan contratado de televisión de paga de su hogar incluye canales de video en señal HD (alta definición)?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 4c)  
 3 No sé (→ pregunta 4c)

- 4b1 Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de canales de video en señal HD (alta definición) del servicio de televisión de paga que posee?  
 (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

- 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")

**\*ENCUESTADOR:** Si el entrevistado mencionó no tener ningún decodificador (cero) pasar a la pregunta 5e. Caso contrario continuar.

- 5a El último mes, ¿Su hogar ha pagado por alguno de estos decodificadores?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 5d)  
 3 No sé (→ pregunta 5d)

- 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")

- 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")

- 5d ¿Qué tipo de decodificadores tiene su hogar para acceder al servicio de televisión de paga?

	Sí	No	No sé
a Decodificadores en señal estándar	1	2	3
b Decodificadores en señal HD	1	2	3
c DVR (grabador)	1	2	3
d Otro	1	2	3

- 5e Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo califica, en general, la percepción de su hogar sobre la cantidad de puntos de uso incluidos en su plan para utilizar la televisión de paga que posee?  
 (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

- 5f ¿Cuántos de los televisores que hay en su hogar tienen acceso al servicio de televisión de paga que se posee?  
 (si el entrevistado declara "no sabe/no opina/no recuerda" anotar código "-99")

- 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

- 7 ¿Su hogar contrata el servicio de televisión de paga de manera individual o como parte de un paquete?  
 1 De manera individual  
 2 Como parte de un paquete (→ pregunta 8a)

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

8 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de televisión de paga de su hogar?

**\*ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.

Gasto total  1 Con recibo → (Anotar Monto)  
2 Sin recibo

8a ¿Quién financia el pago del servicio de televisión de paga de su hogar?  
(respuesta múltiple)

- 1 Miembro del Hogar → Código(s) de Ident.   
2 Otra Institución o persona fuera del hogar  
¿Cuál? \_\_\_\_\_

8b ¿Comparten el servicio de televisión de paga o el costo mensual de dicho servicio con otras familias o vecinos?

- 1 No  
2 Sí → ¿Cuántas?

9 En promedio, ¿Cuántos miembros de su hogar usan el servicio de televisión de paga contratado?

10 En general, ¿Con que frecuencia en su hogar se usa el servicio de televisión de paga contratado?

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

11 En total, ¿Cuántos de los canales incluidos en el servicio de televisión de paga ven con mayor frecuencia en su hogar?

- 1 Menos de 5 canales  
2 De 5 a menos de 10 canales  
3 De 10 a menos de 15 canales  
4 De 15 a menos de 20 canales

12 De la programación contratada por su hogar en el servicio de televisión de paga, ¿Qué tipo de contenido influyó más al momento de elegir la actual empresa operadora de televisión de paga?  
(marque solo 2 razones en orden de importancia)

- 1 Fútbol nacional  
2 Fútbol internacional  
3 Shows, espectáculos  
4 Novelas  
5 Películas o Series  
6 Dibujos  
7 Noticieros  
8 Todos  
9 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

13 En base a la experiencia con la programación contratada de su hogar en el servicio de televisión de paga, ¿Cuál es el tipo de contenido más importante para su hogar?

(marque solo 2 razones en orden de importancia)

- 1 Fútbol nacional  
2 Fútbol internacional  
3 Shows, espectáculos  
4 Novelas  
5 Películas o Series  
6 Dibujos  
7 Noticieros  
8 Todos son igual de importantes  
9 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

14 ¿Qué tipo de contenido en el servicio de televisión de paga se considera exclusivo de la actual empresa operadora del servicio de televisión de paga?

- 1 Fútbol nacional  
2 Fútbol internacional  
3 Shows, espectáculos  
4 Novelas  
5 Películas o Series  
6 Dibujos  
7 Noticieros  
8 Todos  
9 Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

15 Aparte de la programación ya incluida en el plan del servicio de televisión de paga, ¿Su hogar paga de forma adicional por otros canales de entretenimiento ofrecidos por la actual empresa operadora de televisión de paga?

- 1 Sí  
2 No  
3 No sé

16 **\*ENCUESTADOR:** pregunta 16 solo para los que declararon código "1" en pregunta 7 de esta sección (página 38), los demás pasar a la pregunta 16a

¿Qué empresa operadora le brinda a su hogar el actual servicio de televisión de paga?

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

16a ¿Cuánto tiempo tiene su hogar como cliente de su actual empresa operadora de televisión de paga?

- 1 Menos de 6 meses  
2 De 6 meses a 1 año  
3 De 1 a menos de 2 años  
4 De 2 a 3 años  
5 Más de 3 años



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

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

Mostrar Tarjeta N° 3

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

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

- 1 Sí
- 2 No ( → pregunta 18b1)

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

Mostrar Tarjeta N° 4

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

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

- 1 Sí
- 2 No ( → pregunta 18a4)

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

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

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

Mostrar Tarjeta N° 5

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Se me olvida hacer los trámites	
3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones	
4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
5 Me es difícil comparar entre las ofertas de 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 actual empresa	
10 No hay otra opción en mi zona	
11 Hay características 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 mayoría contrata con mi actual empresa	
16 Por sugerencia de conocidos o familiares	
17 La decisión no es solo mía	
18 Otro, ¿Cuál? _____	

[ → pregunta 19]

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

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

Mostrar Tarjeta N° 6

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

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

Mostrar Tarjeta N° 7

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

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

Mostrar Tarjeta N° 8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé/No recuerdo

**23b En general, ¿Cuánto ha sido el tiempo promedio de la duración de las fallas experimentadas en la señal del servicio de televisión de paga?**

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



→ **Frecuencia**

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

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

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

23d **Habiendo perdido el servicio**, ¿Cuánto es el monto mínimo (\$) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de reparación en la señal de la televisión de paga del hogar?  
*(Si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*

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

Mostrar Tarjeta N° 9

24 **En este último año**, ¿Su hogar se ha puesto en contacto con el servicio de atención al cliente de su actual empresa operadora por temas relacionados al servicio de televisión de paga que posee?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 24b)  
 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24b)

24a **En este último año**, ¿Su hogar ha solicitado a su actual empresa operadora el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación para el servicio de televisión de paga que posee?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 24b)  
 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24b)

24a1 **En este último año**, ¿Su hogar ha experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de televisión de paga debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada?  
 1 Sí  
 2 No (→ pregunta 24a3)  
 3 No sé/No recuerdo (→ pregunta 24a3)

24a2 **En este último año**, ¿Cuanto tiempo de más, en promedio, tardo en llegar la o las visitas técnicas solicitadas a su actual empresa operadora para revisar el servicio de televisión de paga de su hogar?  
*(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*



Frecuencia

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

24a3 **En este último año**, ¿Cuántos días hábiles en promedio estableció su actual empresa operadora para realizar la o las visitas técnicas solicitadas para el servicio de televisión de paga de su hogar?  
*(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*

24b **EN GENERAL**, ¿Cuántos días hábiles **CREE** que es razonable esperar para que su empresa operadora programe una visita técnica para el servicio de televisión de paga de su hogar?  
*(razonable no significa una situación "ideal", pero si una situación que generalmente resulta satisfactoria)*  
*(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*

24c **Considerando que la visita técnica no se realizó en la fecha programada**, ¿Cuánto es el monto mínimo (\$) que estaría dispuesto a aceptar, como descuento en el próximo pago del servicio, por día de tardanza en la cita de la visita técnica solicitada para la televisión de paga del hogar?  
*(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*

Mostrar Tarjeta N° 9

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

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

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

26 **En este último año**, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Como califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de televisión de paga de su actual empresa operadora?  
*(si el entrevistado declara "no sabe/no opina/ no recuerda" anotar código "-99")*

27 **\*ENCUESTADOR:** pregunta 27 y 28 solo para los que declararán código "1" en pregunta 24 de esta sección (página 42), los demás pasar a pregunta 29.

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

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

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

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

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

29 ¿Dejaría el servicio de Televisión de Paga, si su empresa operadora sube en 10% el precio del servicio y mantiene los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente sí (→ 30)
- 2 Es probable que sí (→ 30)
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no
- 4 Es probable que no
- 5 Muy probablemente no

29a ¿Por qué no dejaría el servicio?

(marque solo 2 razones en orden de importancia)

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

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

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

- 1 Sí
- 2 No

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

- 1 Sí
- 2 No

31 \*ENCUESTADOR: pregunta 32 solo para los que respondieron el código "1" en la pregunta 7 de esta sección (pagina 38); y código 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 o 11 " en la pregunta 16 de esta sección (página 39). Caso contrario pase a pregunta 32.

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

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

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

A continuación le presentaré algunas opciones de planes de Televisión de Paga, que difieren en algunas características o atributos.

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

Mostrar Tarjeta N° 19B

\*ENCUESTADOR: debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado.

- 1 Opción A
- 2 Opción B
- 3 Opción C
- 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.

Bloque N°	Escenario N° 1	Escenario N° 2

\*ENCUESTADOR: pase a la pregunta 33 si el entrevistado respondió el código "2" en la pregunta 1 de esta sección (página 38). Caso contrario pase a Sección 10.

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

(anote solo una alternativa)

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

34 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de televisión de paga para su hogar?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente que sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ Sección 10)
- 4 Es probable que no (→ Sección 10)
- 5 Muy probablemente no (→ Sección 10)

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

Mostrar Tarjeta N° 15

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

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

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

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

**SECCIÓN 10: ACCESO A TELEFONÍA FIJA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió**

**Cód.**

**1 ¿Su hogar cuenta con teléfono fijo?**

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 31)

**1a ¿Desde hace cuánto tiempo su hogar tiene contratado el servicio de telefonía fija?**

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

**2 ¿Su hogar tiene más de un número de teléfono fijo?**

- 1 Sí → ¿Cuántos?
- 2 No (→ pregunta 3)

**2a ¿Con qué empresas de telecomunicaciones su hogar tiene suscrito el servicio de telefonía fija? (respuesta múltiple)**

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

**3 ¿Su hogar tiene más de un equipo de teléfono fijo?**

- 1 Sí → ¿Cuántos?
- 2 No

**ENCUESTADOR:** Diga al entrevistado que para las preguntas 4 a 30 debe tomar como referencia la línea fija más utilizada por el hogar

**4 ¿Qué tipo de conexión tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar?**

- 1 Alámbrica
- 2 Inalámbrica

**5 ¿Qué tipo de equipo tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar?**

- 1 Alámbrica
- 2 Inalámbrica

**6 ¿Cuál de las siguientes modalidades de contratación (o de pago) es la que tiene la línea de telefonía fija más utilizada de su hogar?**

- 1 Prepago (→ pregunta 7a)
- 2 Control
- 3 Abierta (Postpago)

**7 ¿Su plan contratado en su línea de telefonía**

fija le permiten beneficiarse de....	Sí	No	No sé
1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3
2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3

**\*ENCUESTADOR:** líneas abiertas o postpago (código "3" en pregunta 6 de esta sección) pasar a pregunta 8.

**7a ¿Cuántas recargas (tarjetas) suele realizar mensualmente su hogar en la línea de telefonía fija más utilizada?**

- 1 Ninguna recarga (tarjeta)
- 2 Una recarga (tarjeta)
- 3 Dos recargas (tarjetas)
- 4 De tres a cinco recargas (tarjetas)
- 5 Más de cinco recargas (tarjetas)
- 6 No sé / No recuerdo

**7b ¿Su recarga más utilizada en su línea de telefonía**

fija le permiten beneficiarse de....	Sí	No	No sé
1 Bastantes minutos para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3
2 Bastantes minutos para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3
3 Bastantes días para consumir su saldo?	1	2	3

**8 ¿Su hogar contrata el servicio de telefonía fija de manera individual o como parte de un paquete?**

- 1 De manera individual
- 2 Como parte de un paquete (→ pregunta 9a)

**9 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de telefonía fija más utilizado por su hogar ?**

**\*ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.

Gasto total  1 Con recibo → (Anotar Monto)  
2 Sin recibo

**\*ENCUESTADOR:** pregunta 9a solo para los que declararon código "1" en pregunta 2 de esta sección (página 44), los demás pasar a la pregunta 9b.

**9a El último mes, ¿Cuánto fue el gasto total (S/.) en los otros números de telefonía fija de su hogar?**

**9b ¿Quién financia el pago del servicio de telefonía fija más utilizado de su hogar? (respuesta múltiple)**

- 1 Miembro del Hogar → Código(s) de Ident.
- 2 Otra Institución o persona fuera del hogar  
 ¿Cuál? \_\_\_\_\_

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

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

**\*ENCUESTADOR:** pregunta 16 solo para los que declararán código "1" en pregunta 8 de esta sección (página 44), los demás pasar a la pregunta 16a.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mostrar Tarjeta N° 3

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18b1)

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

(Marque sólo 2 razones en orden de importancia)

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

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

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 18a4)

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

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

(→ pregunta 19)

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

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

**Mostrar Tarjeta N° 5**

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Se me olvida hacer los trámites	
3 He estado muy ocupado para hacer los trámites o averiguaciones	
4 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
5 Me es difícil comparar entre las ofertas de 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 actual empresa	
10 No hay otra opción en mi zona	
11 Hay características 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 mayoría contrata con mi actual empresa	
16 Por sugerencia de conocidos o familiares	
17 La decisión no es solo mía	
18 Otro, ¿Cuál? _____	

**(→pregunta 19)**

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

**Mostrar Tarjeta N° 6**

	Orden
1 No sé como hacer exactamente los trámites	
2 Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones	
3 De por 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 características 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 mayoría contrata con mi actual empresa	
15 Mis conocidos o familiares contratan con mi actual empresa	
16 La decisión no es solo mía	
17 Otro, ¿Cuál? _____	

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

**Mostrar Tarjeta N° 7**

- Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio
- Bajar sus precios por la instalación del servicio
- Incrementar las características o atributos en los planes comerciales que ofrecen
- Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio
- Dar mayores beneficios especiales
- Mejorar su reputación o marca
- Mejorar 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
- Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
- Aumentar su publicidad
- Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

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

**Mostrar Tarjeta N° 8**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 23b)

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé/No recuerdo

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

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



Frecuencia	
1 Minutos	4 Semanas
2 Horas	5 Meses
3 Días	

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

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

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

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

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

Mostrar Tarjeta N° 9

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

-99 No sabe/no opina/no recuerda



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

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

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

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

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

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

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

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

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

		→
--	--	---

**Frecuencia**

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

25a3 En este último año, ¿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")

--

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

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

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

--

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

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

**Mostrar Tarjeta N° 9**

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

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

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

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

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

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

--

*\*ENCUESTADOR: pregunta 28 y 29 solo para los que declararán código "1" en pregunta 25 de esta sección (página 48), los demas pasar a pregunta 30.*

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

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

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

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

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

--

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

*\*ENCUESTADOR: pregunta 30 solo para los que repondieron el código "1" en la pregunta 8 de esta sección (página 44).*

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

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

**31** *\*ENCUESTADOR: antes de realizar esta pregunta, precísele al entrevistado las definiciones de los atributos de la Tarjeta N° 20A.*

A continuación le presentaré algunas opciones de planes para realizar llamadas desde un teléfono fijo, que difieren en algunas características o atributos. Para cada grupo de 3 opciones que le presente, usted deberá señalar cual es la opción que más le gusta. Considere 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.

**Mostrar Tarjeta N° 20B**

*\*ENCUESTADOR: debe registrar el número de bloque que le toca evaluar al entrevistado.*

- 1 Opción A
- 2 Opción B
- 3 Opción C
- 4 No me gusta ninguna de las opciones anteriores.

Bloque N°	Escenario N° 1	Escenario N° 2

**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?**

- 1 Sí
- 2 No

**SECCIÓN 11: SUSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió**

**Cód.**

**ENCUESTADOR: SÓLO LLENAR UNA DE LAS CUATRO SUBSECCIONES (Ver Sección 2 pregunta 1, PAGINA 3 y Sección 10 pregunta 1, PAGINA 44)**

**11.1 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON TELEFONÍA FIJA (NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL)**

**1** Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 7)
- 4 Es probable que no (→ pregunta 7)
- 5 Muy probablemente no (→ pregunta 7)

**2** ¿Cuál empresa seleccionaría?

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro (América Móvil)
- 3 Entel (Nextel)
- 4 Bitel (Viettel)
- 5 Tuenti
- 6 No sabe
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**3** ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil?

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

**4** ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía fija por el de telefonía móvil?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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

**5** ¿Dejaría el Servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio del Teléfono Fijo y asumiendo que el servicio de Telefonía Fija y Móvil tienen los mismos beneficios?

Mostrar Tarjeta N° 13

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

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

Mostrar Tarjeta N° 14

**6.1** 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

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

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

(→ Sección 12)

**7** ¿Por qué no pensaría tener un teléfono móvil?

- (Circular solo una respuesta)
- 1 Es complicado utilizarlo
  - 2 Es muy caro realizar llamadas
  - 3 Es muy caro el aparato celular
  - 4 Porque tengo teléfono fijo
  - 5 No me interesa
  - 6 No lo necesito
  - 7 No hay buena señal
  - 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

(→ Sección 12)

**11.2 JEFES DE HOGAR QUE CUENTAN SOLO CON TELEFONÍA MÓVIL (NO TIENEN TELÉFONO FIJO)**

**8** ¿Tuvo teléfono fijo en los últimos 5 años?

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 10)

**9** ¿Por qué le dio de baja al servicio de telefonía fija?

- (Circular sólo una respuesta)
- 1 Problemas con la calidad del servicio
  - 2 Pagaba mucho
  - 3 No lo usaba mucho
  - 4 Con el teléfono móvil, el uso del teléfono fijo es innecesario
  - 5 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**10** Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de telefonía fija?

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

**10a** ¿Qué operador seleccionaría?

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro (América Móvil)
- 3 No sabe
- 4 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**11** ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo?

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

**12** ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de telefonía móvil por el de telefonía fija?

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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 14)

Sección 2 pregunta 1 y Sección 10 pregunta 1

Sección	TABLA RESUMEN		Sin Telefonía
	Fija	Móvil	
11.1 →	X		
11.2 →		X	
11.3 →			X
11.4 →	X	X	

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

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

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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

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

Mostrar Tarjeta N° 15

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

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

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

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

(→ Sección 12)

**15 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?**  
(Circular solo una respuesta)

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

(→ Sección 12)

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

**16 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de telefonía fija?**

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 20)
- 4 Es probable que no (→ pregunta 20)
- 5 Muy probablemente no (→ pregunta 20)

**17 ¿Por qué pensaría tener un teléfono fijo?**  
(Circular solo una respuesta)

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

**18 ¿Cuál empresa seleccionaría?**

- 1 Telefónica (Movistar)
- 2 Claro (América Móvil)
- 3 No sabe
- 4 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

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

Mostrar Tarjeta N° 15

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

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

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

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

(→ pregunta 21)

**20 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono fijo?**  
(Circular solo una respuesta)

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

**21 Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en contratar el servicio de telefonía móvil de llamadas y mensajes de texto (SMS)?**

Mostrar Tarjeta N° 13

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

**22 ¿Por qué pensaría tener un teléfono móvil?**  
(Circular solo una respuesta)

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

**23 ¿Qué operador seleccionaría?**

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro (América Móvil)
- 3 Entel (Nextel)
- 4 Bitel (Viettel)
- 5 Tuenti
- 6 No sabe
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

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

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

Mostrar Tarjeta N° 14

24.1 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

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

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

(→ Sección 12)

25 ¿Por qué no pensaría tener un teléfono móvil?

(Circular solo una respuesta)

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

(→ Sección 12)

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

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

Mostrar Tarjeta N° 13

- 1 Muy probablemente sí
- 2 Es probable que sí
- 3 Ni es probable que sí, ni es probable que no (→ pregunta 28)
- 4 Es probable que no (→ pregunta 28)
- 5 Muy probablemente no (→ pregunta 28)

27 ¿Por qué dejaría de tener un teléfono fijo?

(Circular sólo una respuesta)

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

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

Mostrar Tarjeta N° 13

- 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 (duo 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° 13

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

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

Pregunta 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° 13

- 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° 13

- 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

Esta Sección se aplica a los Hogares que tienen Servicios Empaquetados (Dúos o Tríos), para lo cual Verifique:  
 Página 30: Sección 7, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2  
 Página 38: Sección 9, pregunta 7, respuesta debe ser Código 2  
 Página 44: Sección 10, pregunta 8, respuesta debe ser Código 2  
 En el Caso que en las Tres Secciones la respuesta es 2, el Hogar tiene un Paquete Trio  
 En el Caso que en Dos Secciones la Respuesta es 2, el Hogar tiene un Paquete Dúo  
 En Cualquiera de los Dos Casos aplique la Sección 12

**1 ¿Su hogar con qué empresa operadora contrata su servicio empaquetado dúo o 2play, o trío o 3play?**

- 1 Movistar (Telefónica del Perú)
- 2 Claro
- 3 Star Global Com
- 4 Supercable Televisión
- 5 Parabólica TV
- 6 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**2 ¿Qué tipo de paquete de servicios de telecomunicaciones se contrata en su hogar?**

- 1 Un paquete dúo o 2play: teléf. fijo + tv. de paga
- 2 Un paquete dúo o 2play: teléf. fijo + Internet fijo
- 3 Un paquete dúo o 2play: Internet fijo + tv. de paga
- 4 Un paquete trío o 3play:  
Internet fijo + teléf. fijo + tv. de paga
- 5 Un paquete Cuádruple o 4play:  
Internet fijo + teléf. fijo + tv. de paga + teléf. móvil

**3 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) total y por cada servicio individual que conforman el paquete de servicios contratado por su hogar?**

**\*ENCUESTADOR:** diga al entrevistado que, de ser el caso, puede utilizar su recibo.

- 1 Con recibo → (Anotar Montos)
- 2 Sin recibo

Gasto Total	
Internet Fijo	
Teléfono Fijo	
Televisión de Paga	
Telefonía Móvil	

**4 ¿Cuál es la principal razón para que su hogar contrate sus servicios de telecomunicaciones de manera empaquetada?**

- 1 No se puede contratar de manera individual
- 2 Hay un mayor ahorro en el pago del servicio
- 3 Facilidad de pago (un solo recibo)
- 4 Por las características que se ofrecen para un servicio en particular
- 5 Por las características generales que se ofrecen en el paquete
- 6 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**5 De los servicios que tienen en su paquete, ¿Cuál influyo más a la hora de elegir a la actual empresa operadora de los servicios de telecomunicaciones empaquetado?**

- 1 Telefonía Fija
- 2 TV de Paga
- 3 Internet Fijo
- 4 Telefonía Móvil
- 5 Todos fueron igual de importantes
- 6 No sabe/No recuerda

**6 Si su hogar tuviera que elegir el servicio más importante de su paquete, ¿Cuál sería?**

- 1 Telefonía Fija
- 2 Televisión de Paga
- 3 Internet Fijo
- 4 Telefonía Móvil
- 5 Todos fueron igual de importantes
- 6 No sabe/No recuerda

**7 ¿Cuál es el código o número de cliente de su hogar ante la empresa operadora con la que contratan los servicios de**

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

**SECCIÓN 13: LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA; PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió** Cód.

**1 ¿Su hogar realiza llamadas de Larga Distancia, desde cualquier teléfono hacia el Interior o Exterior del país?**

- 1 Sí
- 2 No (→ pregunta 10)

**2 ¿Las llamadas de larga distancia realizadas son hechas principalmente desde....?**

- 1 Dentro del hogar
- 2 Fuera del hogar

**3 ¿Este tipo de llamadas son principalmente...?**

- 1 A nivel nacional
- 2 A nivel internacional

**4 ¿Qué medios utilizan principalmente en su hogar para hacer este tipo de llamadas?**

(respuesta múltiple)

- 1 Teléfono fijo en casa (Verifique Sección 10, Pgta. 1)
- 2 Teléfono móvil propio (Verifique Sección 2, Pgta. 1)
- 3 PC o laptop (Skype, etc.) dentro del hogar (Secc. 7, Pgta. 6)
- 4 Teléfono móvil informal
- 5 Locutorio/cabina Internet
- 6 Teléfonos públicos
- 7 Teléfono de bodega / tienda
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**5 ¿Cuál es el principal motivo que tiene su hogar para hacer llamadas de larga distancia?**

- 1 Para comunicarse con familiares
- 2 Por trabajo y/o negocios
- 3 Para efectuar compras
- 4 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**6 El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/:) en llamadas de larga distancia de su hogar?**

	L.D. Nacional	L.D. Internacional
Dentro del Hogar		
Fuera del Hogar		

*Preguntas del 7 al 9, para personas que respondieron Código "1" en pregunta 4. Caso contrario, pasar a la Sección 14.*

**7 ¿Cuál de las siguientes modalidades utiliza con mayor frecuencia su hogar para hacer llamadas de larga distancia desde su teléfono fijo?**

- 1 Tarjetas de pago
- 2 Llamada por llamada
- 3 Preselección
- 4 No sabe

**7a. ¿Sabe usted si se encuentra preseleccionado?**

- 1 Sí
- 2 No

**8 ¿Su hogar ha cambiado la modalidad para hacer sus llamadas de larga distancia desde su teléfono fijo?**

- 1 Sí
- 2 No (→ Sección 14)
- 3 No sé (→ Sección 14)

**9 ¿Cuál era la anterior modalidad que usaban mayormente para realizar llamadas desde su teléfono fijo?**

- 1 Tarjetas de pago
- 2 Llamada por llamada
- 3 Preselección
- 4 No sabe

(→ Sección 14)

**10 ¿Cuál es la razón principal de su hogar para no realizar llamadas de larga distancia?**

- 1 No tiene la necesidad de hacerlo
- 2 Es caro
- 3 No sé como hacerlo
- 4 No existe telefonía en la localidad donde quisiera comunicarse
- 5 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**SECCIÓN 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DEL HOGAR (Asistido) - Miembro del Hogar que Asistió**

Cód.

**PREGUNTAR AL JEFE DE HOGAR****14.1 DATOS GENERALES DE LA VIVIENDA****1 Tipo de vivienda**

- 1 Casa independiente
- 2 Departamento en edificio
- 3 Vivienda en quinta
- 4 Vivienda en casa de vecindad (callejón, solar o corralón)
- 5 Choza o cabaña
- 6 Vivienda improvisada (estera, caña chancada, etc.)
- 7 Local no destinado para la habitación humana
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**2 El material predominante en las paredes****exteriores es:**

- 1 Ladrillo o bloque de cemento
- 2 Piedra o sillar con cal o cemento
- 3 Adobe o tapia
- 4 Quincha (caña con barro)
- 5 Piedra con barro
- 6 Madera
- 7 Estera
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**3 El material predominante en los pisos es:**

- 1 Parquet o madera pulida
- 2 Láminas asfálticas, vinílicos o similares
- 3 Losetas, terrazos o similares
- 4 Madera (entablados)
- 5 Cemento
- 6 Tierra
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**4 El material predominante en los techos es:**

- 1 Concreto armado
- 2 Madera
- 3 Tejas
- 4 Planchas de calamina, fibra de cemento o similares
- 5 Caña o estera con torta de barro
- 6 Estera
- 7 Paja, hojas de palmera, etc.
- 8 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**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 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

**14.2 DATOS GENERALES DEL HOGAR****6 La vivienda que ocupa su hogar es:**

- 1 Alquilada
- 2 Propia, totalmente pagada
- 3 Propia, por inversión
- 4 Propia, comprándola a plazos
- 5 Cedida por el centro de trabajo
- 6 Cedida por otro hogar o institución
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**7 ¿Hace cuánto tiempo habitan en esa vivienda?**7a  Meses7b  Años**8 El abastecimiento de agua en su hogar procede de:**

- 1 Red pública, dentro de la vivienda
- 2 Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio
- 3 Pilón de uso público
- 4 Camión-cisterna u otro similar
- 5 Pozo
- 6 Río, acequia, manantial o similar
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**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? \_\_\_\_\_

**10 ¿Cuál es el tipo de alumbrado que tiene el hogar?**

- 1 Electricidad
- 2 Kerosene (mechero/lamparín)
- 3 Petróleo/gas (lámpara)
- 4 Vela
- 5 Generador
- 6 No utiliza
- 7 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**11 ¿Cuál es el combustible que más usan en el hogar para cocinar sus alimentos?**

- 1 Electricidad
- 2 Gas (GLP)
- 3 Gas natural (GNV)
- 4 Kerosene
- 5 Carbón
- 6 Leña
- 7 No cocinan

**Pregunta 12, Sólo para Vivienda del Área Rural.****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? \_\_\_\_\_



**SECCIÓN 14: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA VIVIENDA Y DEL HOGAR**

**13 Su hogar tiene:**

13.1 Televisor

- 1 Sí → ¿Cuántos?
- 2 No

(Verificar con P1 de Sección 9, PAGINA 38)

13.1.1 De estos Televisores ¿Cuántos pueden:

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

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

Verificar con:

- Pregunta 2 de Sección 3, pag. 17  
 Pregunta 1 de Sección 7, pag. 30  
 Pregunta 6 de Sección 7, pag. 30  
 Pregunta 10 de Sección 14, pag. 55

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

**14a Los últimos 15 días**

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

**14b En el último mes**

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

**14c En los últimos 3 meses (acumulado)**

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

**14d En el último año**

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

(→ Fin de la Encuesta)