ANEXO B: Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Q1a. Considero a Telmex/Maxcom, como la líder en su ramo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q1b. La tecnología que maneja Telmex/Maxcom, es lo mejor en el mercado * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q1c. Telmex/Maxcom siempre está innovando tecnológicamente * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q1d. El personal que me atiende, normalmente tiene buena presencia física * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q1e. Consido que las instalaciones que maneja Telmex /Maxcom, son agradables y adecuadas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q1.1. Brevemente, ¿Qué recomendaría usted, para mejorar la imagen de Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q2. ¿Qué tan satisfecho(a), se encuentra con la calidad del servicio que le da su compañía telefónica? * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%

Continúa en la siguiente página...

Q2.1. ¿Por qué? * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3a. En general considero que la calidad en el servicio que me provee Telmex/Maxcom, es buena * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3b. El servicio que me ofrece Telmex/Maxcom, cumple con mis expectativas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3c. En el pasado tuve problemas con el servicio recibido por Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3d. Cuando tengo un problema Telmex/Maxcom me la resuelve * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3e. Normalmente Telemex/Maxcom resuelve de manera rápida mis problemas con el servicio * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3f. Cuando tengo problemas con mi línea, Telemex/Maxcom las resuelve de manera eficaz * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3g. La atención que me brindan en las sucursales es todo lo que espero * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%

Continúa en la siguiente página...

Q3h. Las personas que me atienden siemprre son amables * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3i. Considero que las personas que atienden mis dudas, están bien capacitadas para responderlas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3j. Cuando me dirijo a servicio al cliente, usualmente no entienden mis problemas con el servicio * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3k. Considero que las promociones me dan beneficios reales * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3l. Considero que las promociones me dan beneficios reales * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3m. Me he sentido engañada(o) por promociones que posteriormente no me dan * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3n. El precio es un factor importante por el cual me quedo con Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3ñ. en los últimos meses he notado que el precio del servicio aumentó * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%

Continúa en la siguiente página...

Q3o. El precio que pago por el servicio que recibo, es el adecuado/justo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q3p. Considero que los servicios alternos (buzón de voz, identificador, etc.) aumentan los costos, pero no me traen beneficios * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q4a. Evito usar las nuevas tecnologías porque no me siento apto(a) para utilizarlas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q4b. En general, no me interesa probar nuevos productos o servicios porque me siento a gusto con los que tengo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q4c. Yo siempre recomiendo a Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%
Q4d. Si en este momento me dieran la oportunidad de cambiarme de compañía telefónica, lo haría * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?	210	100.0%	0	.0%	210	100.0%

Q1a. Considero a Telmex/Maxcom, como la líder en su ramo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1a. Considero a Telmex/Maxcom, como la líder en su	Totalmente en desacuerdo		1.0%	.5%
	En Desacuerdo	29.5%	6.7%	18.1%

Continúa en la siguiente página...

ramo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		1.9%	1.0%
	De acuerdo	68.6%	59.0%	63.8%
	Totalmente de acuerdo	1.9%	31.4%	16.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q1b. La tecnología que maneja Telmex/Maxcom, es lo mejor en el mercado * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1b. La tecnología que maneja Telmex/Maxcom, es lo mejor en el mercado	En Desacuerdo	11.4%	15.2%	13.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5.7%	12.4%	9.0%
	De acuerdo	82.9%	44.8%	63.8%
	Totalmente de acuerdo		27.6%	13.8%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q1c. Telmex/Maxcom siempre está innovando tecnológicamente * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1c. Telmex/Maxcom siempre está innovando tecnológicamente	Totalmente en desacuerdo		2.9%	1.4%
	En Desacuerdo	2.9%	5.7%	4.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.9%	6.7%	4.3%
	De acuerdo	94.3%	54.3%	74.3%
	Totalmente de acuerdo	1.0%	30.5%	15.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q1d. El personal que me atiende, normalmente tiene buena presencia física * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1d. El personal que me atiende, normalmente tiene	Totalmente en desacuerdo		4.8%	2.4%
	En Desacuerdo	2.9%	10.5%	6.7%

Continúa en la siguiente página...

buena presencia física	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	8.6%	5.7%
	De acuerdo	92.4%	48.6%	70.5%
	Totalmente de acuerdo	1.9%	27.6%	14.8%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q1e. Consido que las instalaciones que maneja Telmex /Maxcom, son agradables y adecuadas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1e. Consido que las instalaciones que maneja Telmex /Maxcom, son agradables y adecuadas	Totalmente en desacuerdo		2.9%	1.4%
	En Desacuerdo	4.8%	13.3%	9.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.8%	4.8%	4.3%
	De acuerdo	90.5%	49.5%	70.0%
	Totalmente de acuerdo	1.0%	29.5%	15.2%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q1.1. Brevemente, ¿Qué recomendaría usted, para mejorar la imagen de Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q1.1. Brevemente, ¿Qué recomendaría usted, para mejorar la imagen de Telmex/Maxcom	Nada, así está bien	45.7%	22.9%	34.3%
	No sé	1.0%	12.4%	6.7%
	Cobro de servicios que no usa	1.0%		.5%
	Mas ofertas	1.0%	1.9%	1.4%
	Cobro llamadas inexistentes		7.6%	3.8%
	Mejores precios	1.0%	8.6%	4.8%
	Mejorar atención al cliente	5.7%	8.6%	7.1%
	Brindar asesrioas CAT	1.9%		1.0%
	Mal CAT		1.9%	1.0%
	Prepotencia		2.9%	1.4%
	Eficientar al personal	2.9%	6.7%	4.8%
	Cuidar tiempo clientes		1.9%	1.0%
	Mejorar servicios	4.8%	6.7%	5.7%
	Responsabilidad con recibos	1.0%	1.0%	1.0%

Continúa en la siguiente página...

	Seguir dando mejores servicios	1.0%		.5%
	Tener directorio telefónico	1.0%		.5%
	No cortar servicios inmediatamente		2.9%	1.4%
	Flata Discreción para cobrar	5.7%		2.9%
	Abrir su mercado	1.9%		1.0%
	Mas vanguardista	1.9%		1.0%
	Mejorar logotipo		1.0%	.5%
	Mayor publicidad	6.7%	1.0%	3.8%
	Fallas en linea	1.0%	1.9%	1.4%
	Ampliar oficinas	13.3%		6.7%
	Mas linea	1.9%		1.0%
	Mejorar instalaciones		2.9%	1.4%
	Mas oficinas		4.8%	2.4%
	Mejorar cajas		1.9%	1.0%
	Estacionamiento		1.0%	.5%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q2. ¿Qué tan satisfecho(a), se encuentra con la calidad del servicio que le da su compañía telefónica? * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q2. ¿Qué tan satisfecho(a), se encuentra con la calidad del servicio que le da su compañía telefónica?	Totalmente insatisfecho	2.9%	4.8%	3.8%
	Algo insatisfecho	2.9%	8.6%	5.7%
	Ni satisfecho ni insatisfecho		5.7%	2.9%
	Algo Satisfecho	39.0%	30.5%	34.8%
	Totalmente satisfecho	55.2%	50.5%	52.9%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q2.1. ¿Por qué? * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q2.1. ¿Por qué?	Es el mejor	1.9%	1.9%	1.9%
	Bien hasta el momento	5.7%	39.0%	22.4%
	Buena linea	2.9%	9.5%	6.2%
	Buen servicio	62.9%		31.4%
	Cumple	3.8%	1.9%	2.9%
	Fallan las lineas	2.9%	1.9%	2.4%

Continúa en la siguiente página...

	Algunos servicios inservibles	1.0%		.5%
	No tiene algunos servicios	1.9%		1.0%
	Cortan el teléfono	1.0%	2.9%	1.9%
	Mal servicio	2.9%	4.8%	3.8%
	Amables		1.0%	.5%
	Prepotentes	1.0%	5.7%	3.3%
	Buen precio	5.7%	4.8%	5.2%
	No respetan planes		1.0%	.5%
	Cobran llamadas no hechas		10.5%	5.2%
	Tecnicos piden dinero		1.9%	1.0%
	Suben tarifas		1.0%	.5%
	Exigencia en pagos	4.8%		2.4%
	Caro	1.9%	12.4%	7.1%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3a. En general considero que la calidad en el servicio que me provee Telmex/Maxcom, es buena * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3a. En general considero que la calidad en el servicio que me provee Telmex/Maxcom, es buena	Totalmente en desacuerdo		2.9%	1.4%
	En Desacuerdo	5.7%	5.7%	5.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5.7%	9.5%	7.6%
	De acuerdo	79.0%	46.7%	62.9%
	Totalmente de acuerdo	9.5%	35.2%	22.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3b. El servicio que me ofrece Telmex/Maxcom, cumple con mis expectativas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3b. El servicio que me ofrece Telmex/Maxcom, cumple con mis expectativas	Totalmente en desacuerdo	1.0%	11.4%	6.2%
	En Desacuerdo	9.5%	7.6%	8.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.9%	3.8%	2.9%
	De acuerdo	82.9%	47.6%	65.2%
	Totalmente de acuerdo	4.8%	29.5%	17.1%

Continúa en la siguiente página...

Total	100.0%	100.0%	100.0%

Q3c. En el pasado tuve problemas con el servicio recibido por Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3c. En el pasado tuve problemas con el servicio recibido por Telmex/Maxcom	Totalmente de acuerdo	1.9%	32.4%	17.1%
	De acuerdo	39.0%	18.1%	28.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.0%	1.0%	1.0%
	En desacuerdo	55.2%	18.1%	36.7%
	Totalmente en desacuerdo	2.9%	30.5%	16.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3d. Cuando tengo un problema Telmex/Maxcom me la resuelve * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3d. Cuando tengo un problema Telmex/Maxcom me la resuelve	Totalmente en desacuerdo		17.1%	8.6%
	En Desacuerdo	5.7%	10.5%	8.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	13.3%	8.1%
	De acuerdo	88.6%	29.5%	59.0%
	Totalmente de acuerdo	2.9%	29.5%	16.2%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3e. Normalmente Telemex/Maxcom resuelve de manera rápida mis problemas con el servicio * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3e. Normalmente Telemex/Maxcom resuelve de manera rápida mis problemas con el servicio	Totalmente en desacuerdo		22.9%	11.4%
	En Desacuerdo	6.7%	12.4%	9.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.8%	15.2%	9.5%
	De acuerdo	86.7%	25.7%	56.2%

Continúa en la siguiente página...

	Totalmente de acuerdo	2.9%	23.8%	13.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3f. Cuando tengo problemas con mi línea, Telemex/Maxcom las resuelve de manera eficaz * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3f. Cuando tengo problemas con mi línea, Telemex/Maxcom las resuelve de manera eficaz	Totalmente en desacuerdo		24.8%	12.4%
	En Desacuerdo	4.8%	12.4%	8.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5.7%	14.3%	10.0%
	De acuerdo	86.7%	24.8%	55.7%
	Totalmente de acuerdo	2.9%	23.8%	13.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3g. La atención que me brindan en las sucursales es todo lo que espero * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3g. La atención que me brindan en las sucursales es todo lo que espero	Totalmente en desacuerdo		18.1%	9.0%
	En Desacuerdo	8.6%	12.4%	10.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.8%	2.9%	3.3%
	De acuerdo	87.6%	33.3%	60.5%
	Totalmente de acuerdo		33.3%	16.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3h. Las personas que me atienden siemprre son amables * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3h. Las personas que me atienden siemprre son amables	Totalmente en desacuerdo		14.3%	7.1%
	En Desacuerdo	6.7%	12.4%	9.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	7.6%	5.2%

Continúa en la siguiente página...

	De acuerdo	87.6%	31.4%	59.5%
	Totalmente de acuerdo	2.9%	34.3%	18.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3i. Considero que las personas que atienden mis dudas, están bien capacitadas para responderlas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3i. Considero que las personas que atienden mis dudas, están bien capacitadas para responderlas	Totalmente en desacuerdo		17.1%	8.6%
	En Desacuerdo	13.3%	9.5%	11.4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	15.2%	9.0%
	De acuerdo	81.9%	31.4%	56.7%
	Totalmente de acuerdo	1.9%	26.7%	14.3%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3j. Cuando me dirijo a servicio al cliente, usualmente no entienden mis problemas con el servicio * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3j. Cuando me dirijo a servicio al cliente, usualmente no entienden mis problemas con el servicio	Totalmente de acuerdo	1.9%	24.8%	13.3%
	De acuerdo	13.3%	10.5%	11.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	10.5%	6.7%
	En desacuerdo	79.0%	21.9%	50.5%
	Totalmente en desacuerdo	2.9%	32.4%	17.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3k. Considero que las promociones me dan beneficios reales * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3k. Considero que las promociones me dan beneficios reales	Totalmente en desacuerdo		10.5%	5.2%
	En Desacuerdo	4.8%	9.5%	7.1%

Continúa en la siguiente página...

	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.0%	7.6%	4.3%
	De acuerdo	92.4%	37.1%	64.8%
	Totalmente de acuerdo	1.9%	35.2%	18.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3l. Considero que las promociones me dan beneficios reales * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3l. Considero que las promociones me dan beneficios reales	Totalmente en desacuerdo		11.4%	5.7%
	En Desacuerdo	4.8%	12.4%	8.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.8%	10.5%	7.1%
	De acuerdo	91.4%	29.5%	60.5%
	Totalmente de acuerdo		36.2%	18.1%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3m. Me he sentido engañada(o) por promociones que posteriormente no me dan * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3m. Me he sentido engañada(o) por promociones que posteriormente no me dan	Totalmente de acuerdo		20.0%	10.0%
	De acuerdo	19.0%	8.6%	13.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		10.5%	5.2%
	En desacuerdo	78.1%	22.9%	50.5%
	Totalmente en desacuerdo	2.9%	38.1%	20.5%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3n. El precio es un factor importante por el cual me quedo con Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3n. El precio es un factor importante por	Totalmente en desacuerdo		14.3%	7.1%

Continúa en la siguiente página...

el cual me quedo con Telmex/Maxcom	En Desacuerdo	3.8%	8.6%	6.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4.8%	2.4%
	De acuerdo	92.4%	21.9%	57.1%
	Totalmente de acuerdo	3.8%	50.5%	27.1%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3ñ. en los últimos meses he notado que el precio del servicio aumentó * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3ñ. en los últimos meses he notado que el precio del servicio aumentó	Totalmente de acuerdo		29.5%	14.8%
	De acuerdo	6.7%	14.3%	10.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		10.5%	5.2%
	En desacuerdo	91.4%	18.1%	54.8%
	Totalmente en desacuerdo	1.9%	27.6%	14.8%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3o. El precio que pago por el servicio que recibo, es el adecuado/justo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3o. El precio que pago por el servicio que recibo, es el adecuado/justo	Totalmente en desacuerdo	5.7%	25.7%	15.7%
	En Desacuerdo	8.6%	10.5%	9.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.0%	7.6%	4.3%
	De acuerdo	73.3%	30.5%	51.9%
	Totalmente de acuerdo	11.4%	25.7%	18.6%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q3p. Considero que los servicios alternos (buzón de voz, identificador, etc.) aumentan los costos, pero no me traen beneficios * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q3p. Considero que los	Totalmente de acuerdo		26.7%	13.3%

Continúa en la siguiente página...

servicios alternos (buzón de voz, identificador, etc.) aumentan los costos, pero no me traen beneficios	De acuerdo	12.4%	13.3%	12.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.9%	16.2%	9.5%
	En desacuerdo	83.8%	21.9%	52.9%
	Totalmente en desacuerdo	1.0%	21.9%	11.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q4a. Evito usar las nuevas tecnologías porque no me siento apto(a) para utilizarlas * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q4a. Evito usar las nuevas tecnologías porque no me siento apto(a) para utilizarlas	Totalmente de acuerdo		61.0%	30.5%
	De acuerdo	94.3%	23.8%	59.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.0%	1.0%	1.0%
	En desacuerdo	4.8%	9.5%	7.1%
	Totalmente en desacuerdo		4.8%	2.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q4b. En general, no me interesa probar nuevos productos o servicios porque me siento a gusto con los que tengo * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q4b. En general, no me interesa probar nuevos productos o servicios porque me siento a gusto con los que tengo	Totalmente en desacuerdo		10.5%	5.2%
	En Desacuerdo	11.4%	11.4%	11.4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		6.7%	3.3%
	De acuerdo	87.6%	29.5%	58.6%
	Totalmente de acuerdo	1.0%	41.9%	21.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q4c. Yo siempre recomiendo a Telmex/Maxcom * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

	S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
	Maxcom	Telmex	Total

Continúa en la siguiente página...

Q4c. Yo siempre recomiendo a Telmex/Maxcom	Totalmente en desacuerdo	1.9%	39.0%	20.5%
	En Desacuerdo	10.5%	15.2%	12.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		5.7%	2.9%
	De acuerdo	86.7%	24.8%	55.7%
	Totalmente de acuerdo	1.0%	15.2%	8.1%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Q4d. Si en este momento me dieran la oportunidad de cambiarme de compañía telefónica, lo haría * S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio? Crosstabulation

% within S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?

		S1. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicio?		
		Maxcom	Telmex	Total
Q4d. Si en este momento me dieran la oportunidad de cambiarme de compañía telefónica, lo haría	Totalmente de acuerdo		23.8%	11.9%
	De acuerdo	12.4%	11.4%	11.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6.7%	11.4%	9.0%
	En desacuerdo	80.0%	15.2%	47.6%
	Totalmente en desacuerdo	1.0%	38.1%	19.5%
Total		100.0%	100.0%	100.0%

Continúa en la siguiente página...