

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

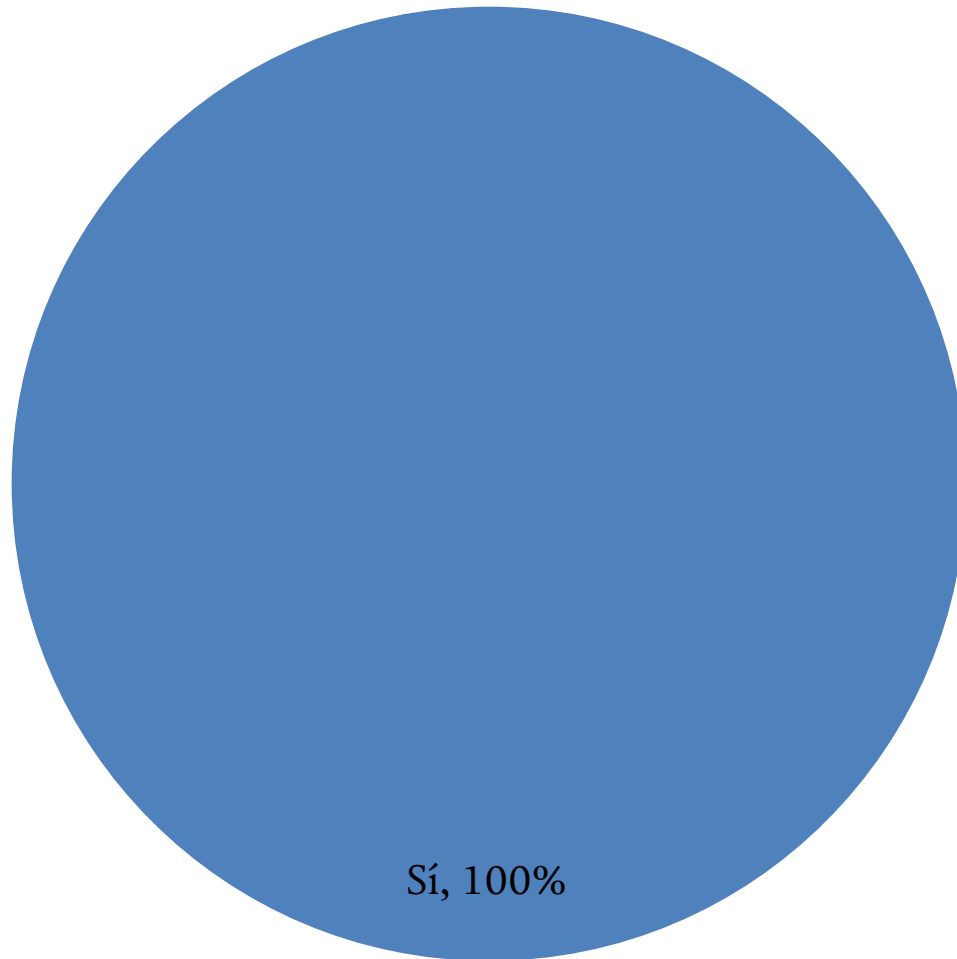
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS SOBRE CONSUMO
ENERO DE 2016

METODOLOGÍA

- **Objetivo:** *Conocer el nivel de penetración que tienen los productos que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación en la población en general, así como medir su utilidad.*
- **Población objetivo:** *Personas de 18 años y más con deseos de participar en el estudio que residan en el Distrito Federal.*
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** *Se visitaron 9 puntos de afluencia en el Distrito Federal.*
- **Periodo de levantamiento:** *Del 26 de noviembre al 18 de diciembre de 2015*
- **Tamaño de muestra:** *Se aplicaron 644 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.9% con un nivel de confianza de 95%.*



¿SABE O HA OÍDO QUE PROFECO DIFUNDE INFORMACIÓN SOBRE TEMAS DE CONSUMO A TRAVÉS DE LA REVISTA DE CONSUMIDOR, FOLLETOS, SITIOS EN INTERNET, TELÉFONO, RADIO Y TELEVISIÓN?





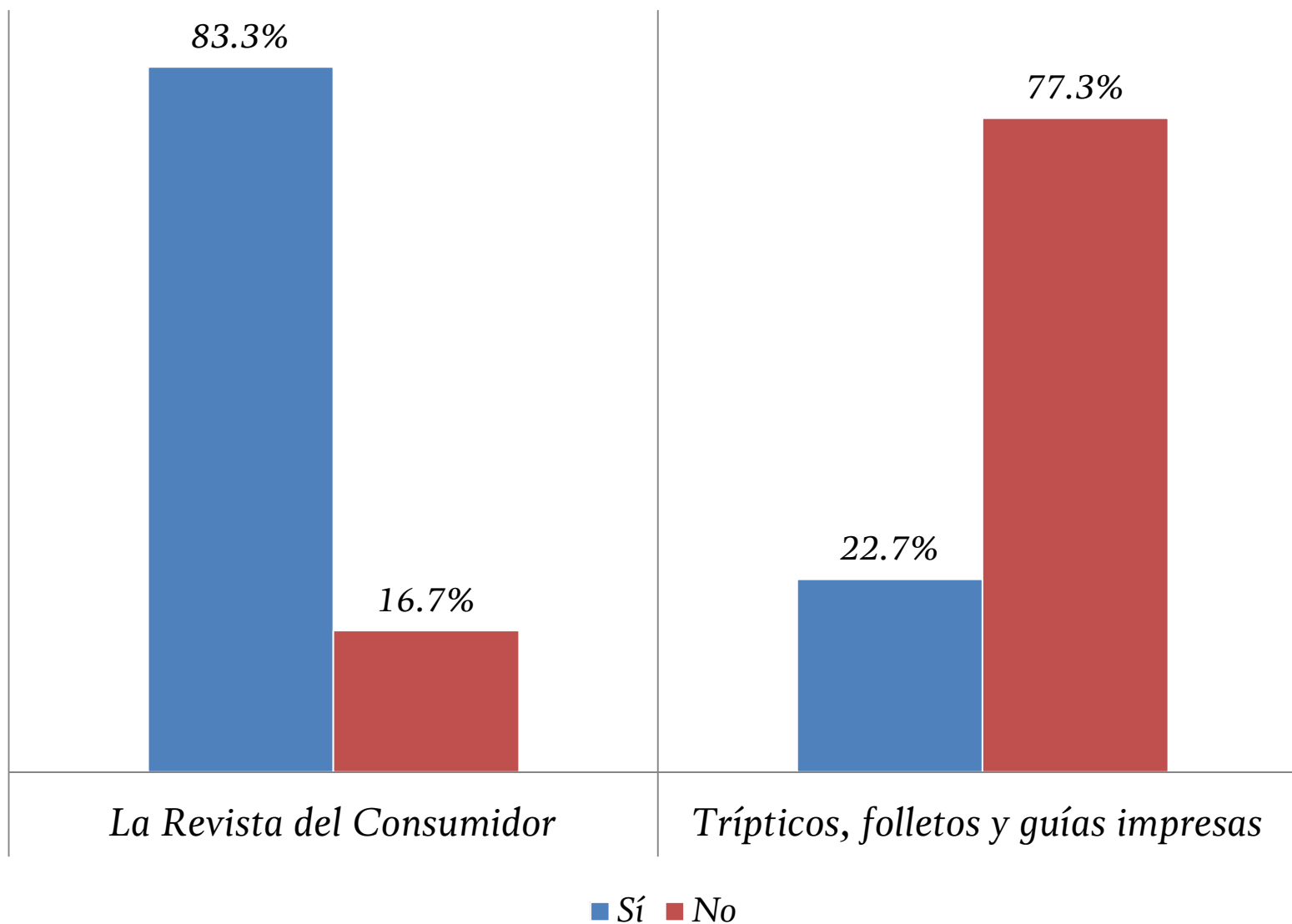
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PUBLICACIONES IMPRESAS

¿USTED SABE O HA OÍDO DE... ?

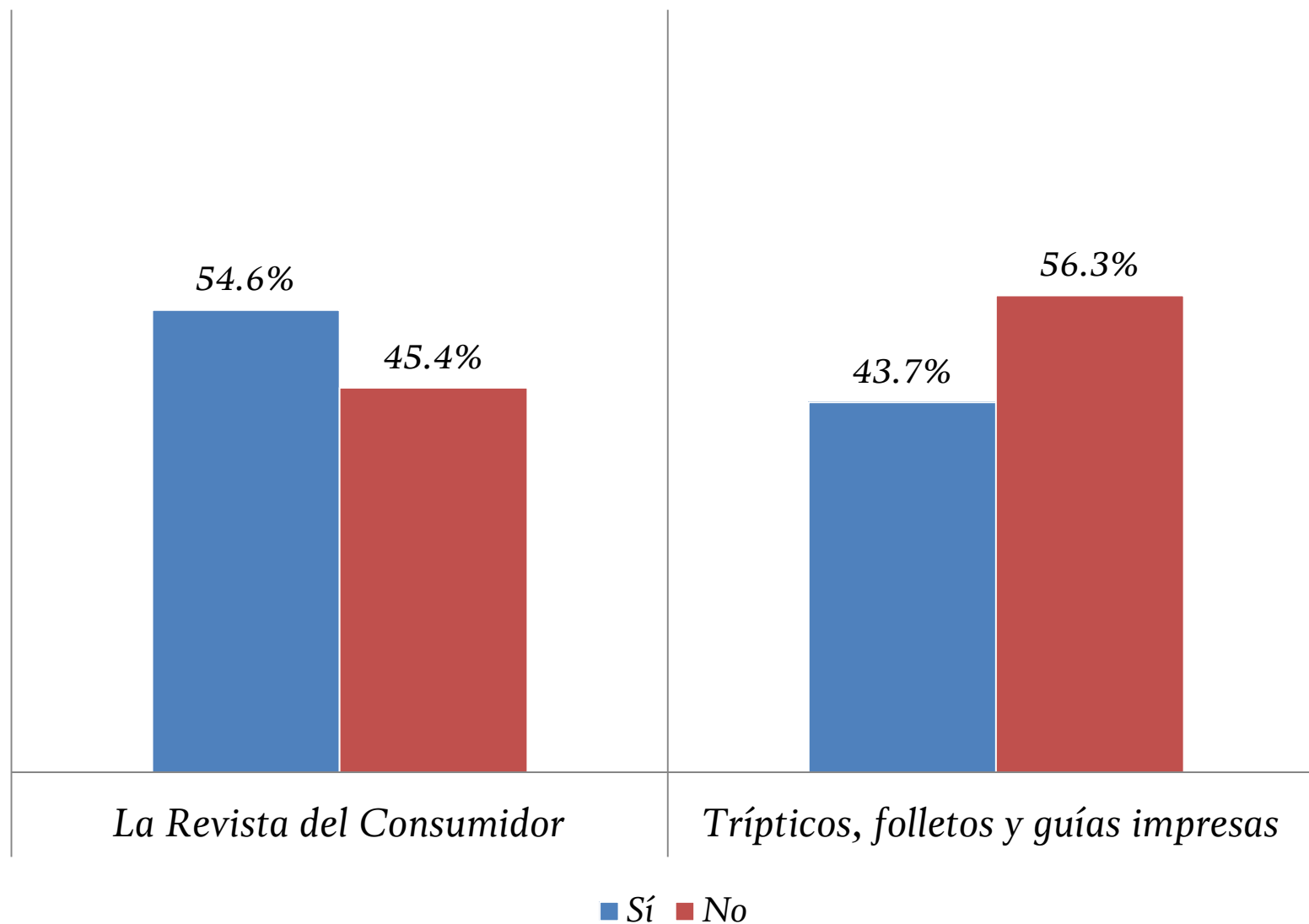


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



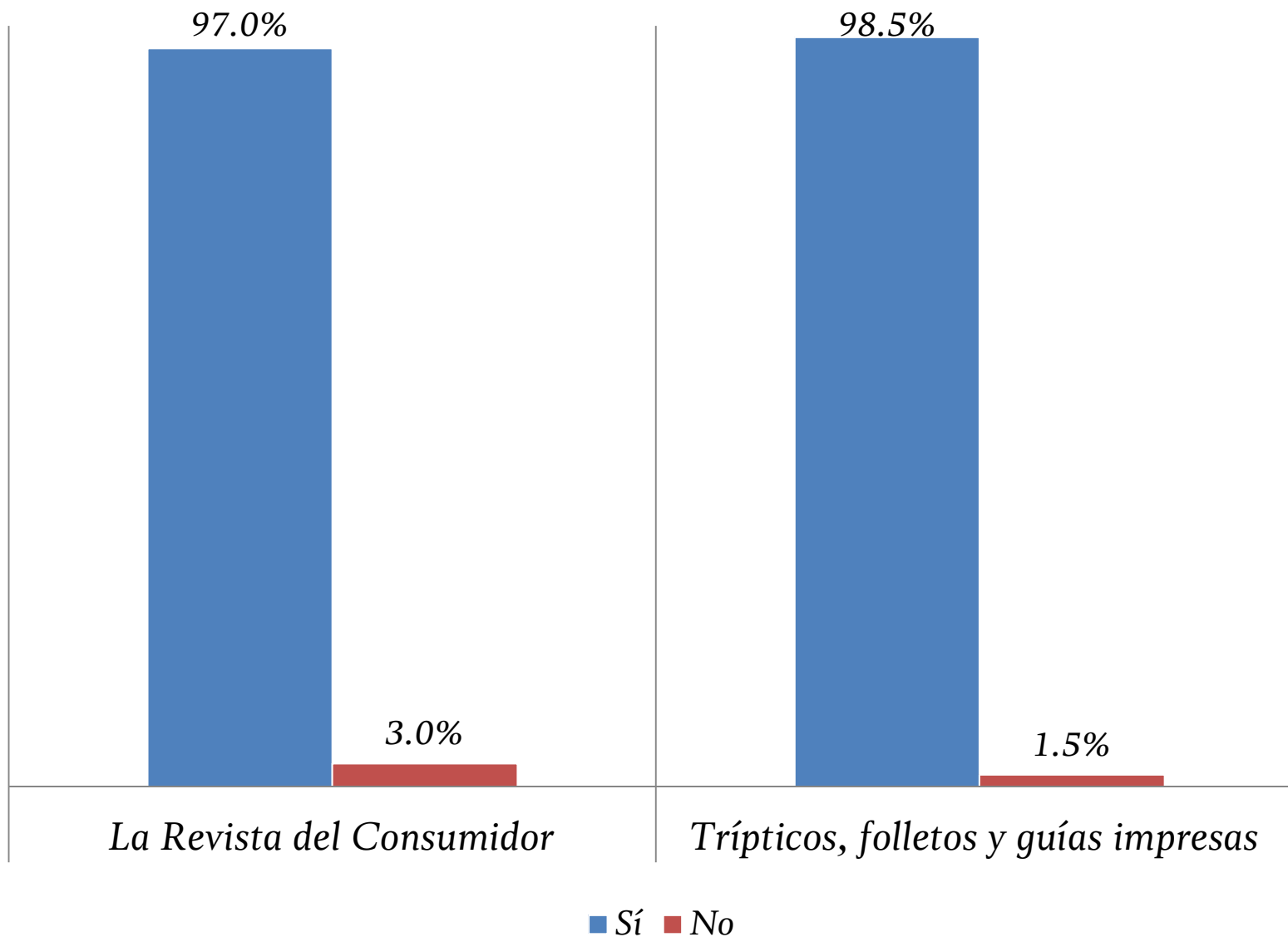
¿USTED HA LEÍDO ALGUNO DE LOS NÚMEROS DE... ?

Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación



PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL LA INFORMACIÓN DE ...?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación

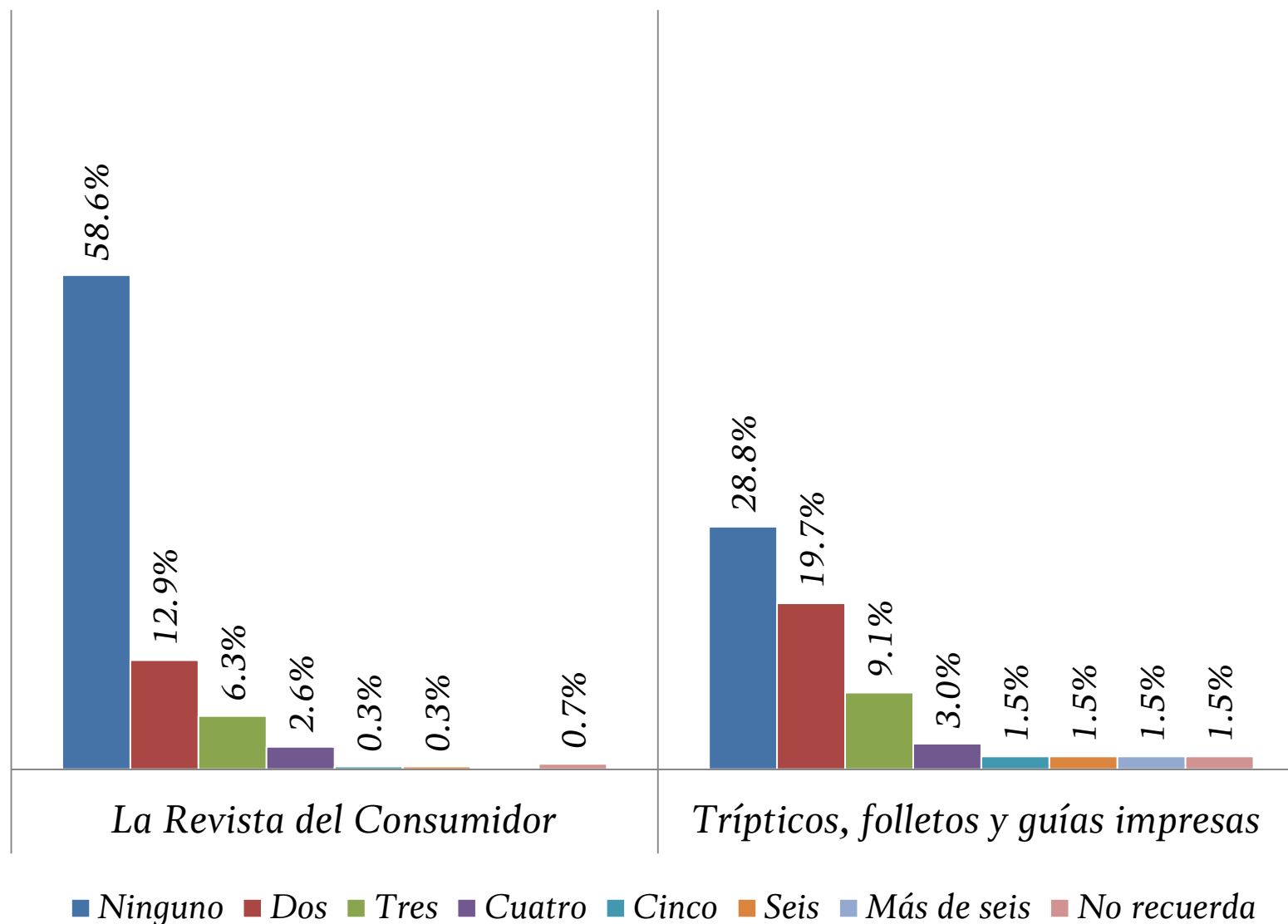


¿CUÁNTOS EJEMPLARES DISTINTOS PUBLICADOS DE JULIO DE 2015 A LA FECHA HA LEÍDO?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR





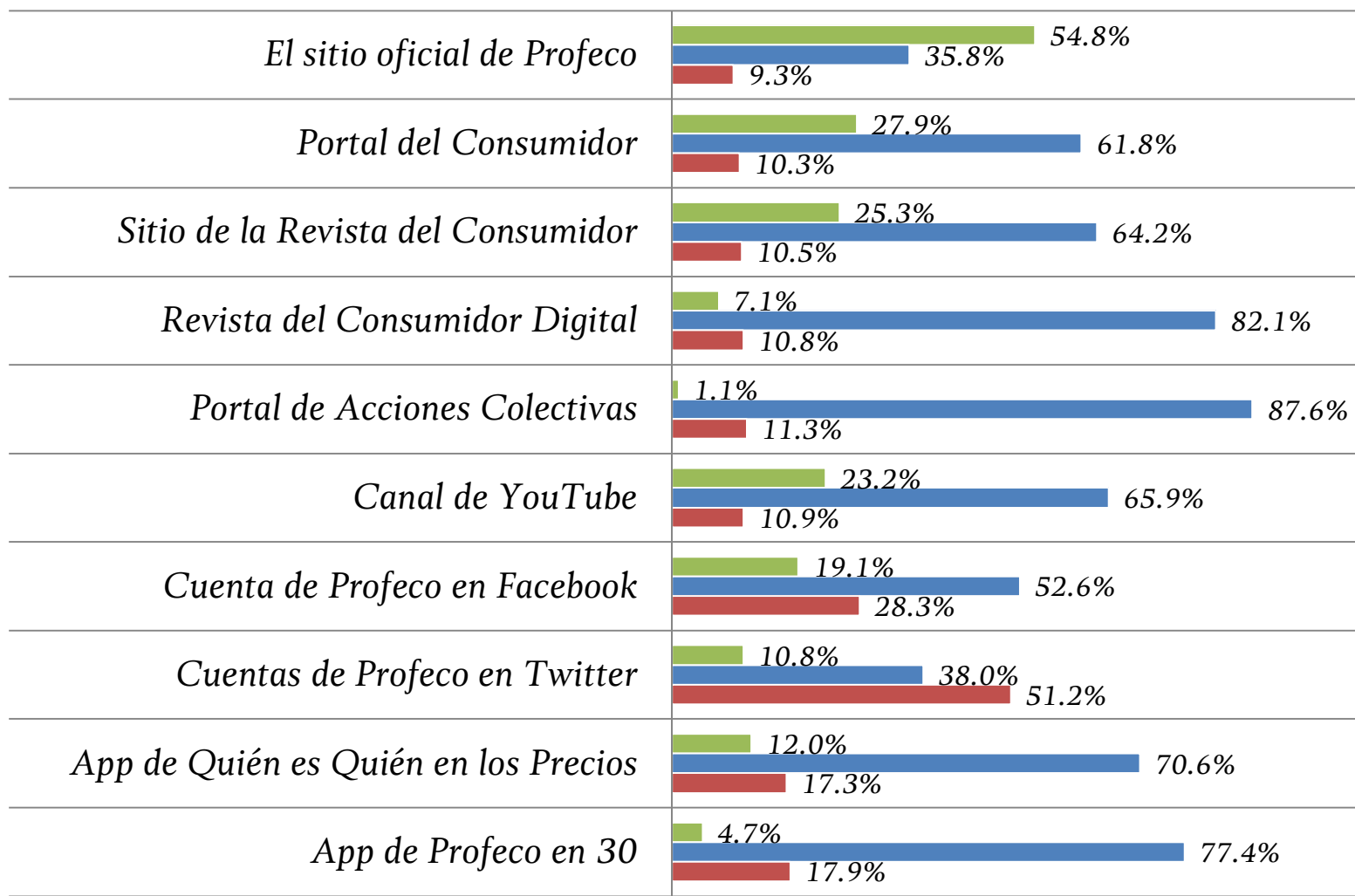
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SITIOS EN INTERNET

¿SABE O HA OÍDO QUE PROFECO DIFUNDE INFORMACIÓN COMO: PRECIOS Y CALIDAD DE PRODUCTOS, COMISIONES DE ENVÍOS DE DINERO, DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, DÓNDE COMPRAR, ETC. A TRAVÉS DE INTERNET EN... ?



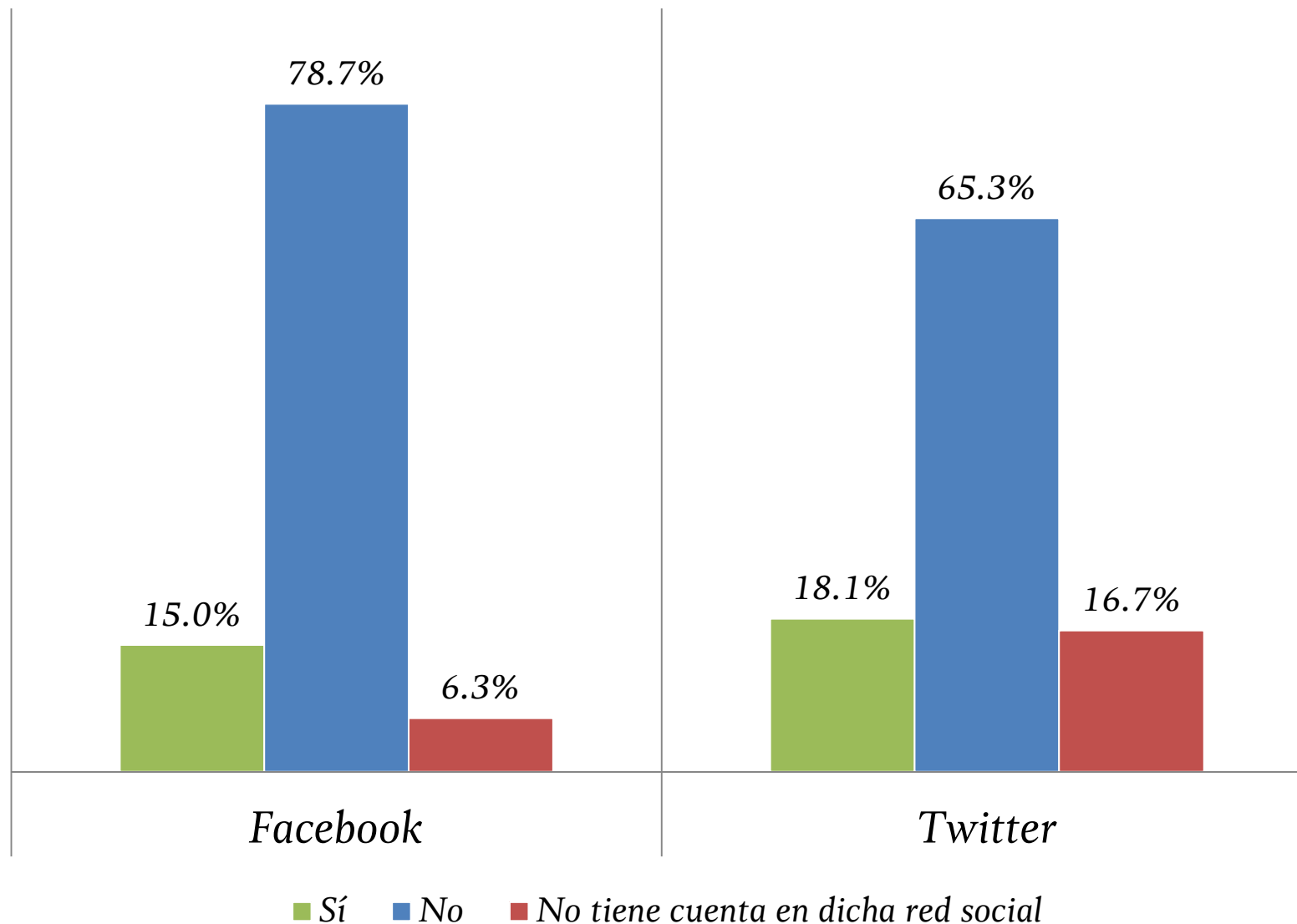
PROFECO
 PROCURADURÍA FEDERAL
 DEL CONSUMIDOR



■ Sí ■ No ■ No consulta o no tiene el medio

¿SIGUE A PROFECO A TRAVÉS DE SU CUENTA DE ...?

Porcentaje de quienes saben que Profeco tiene presencia en cada medio

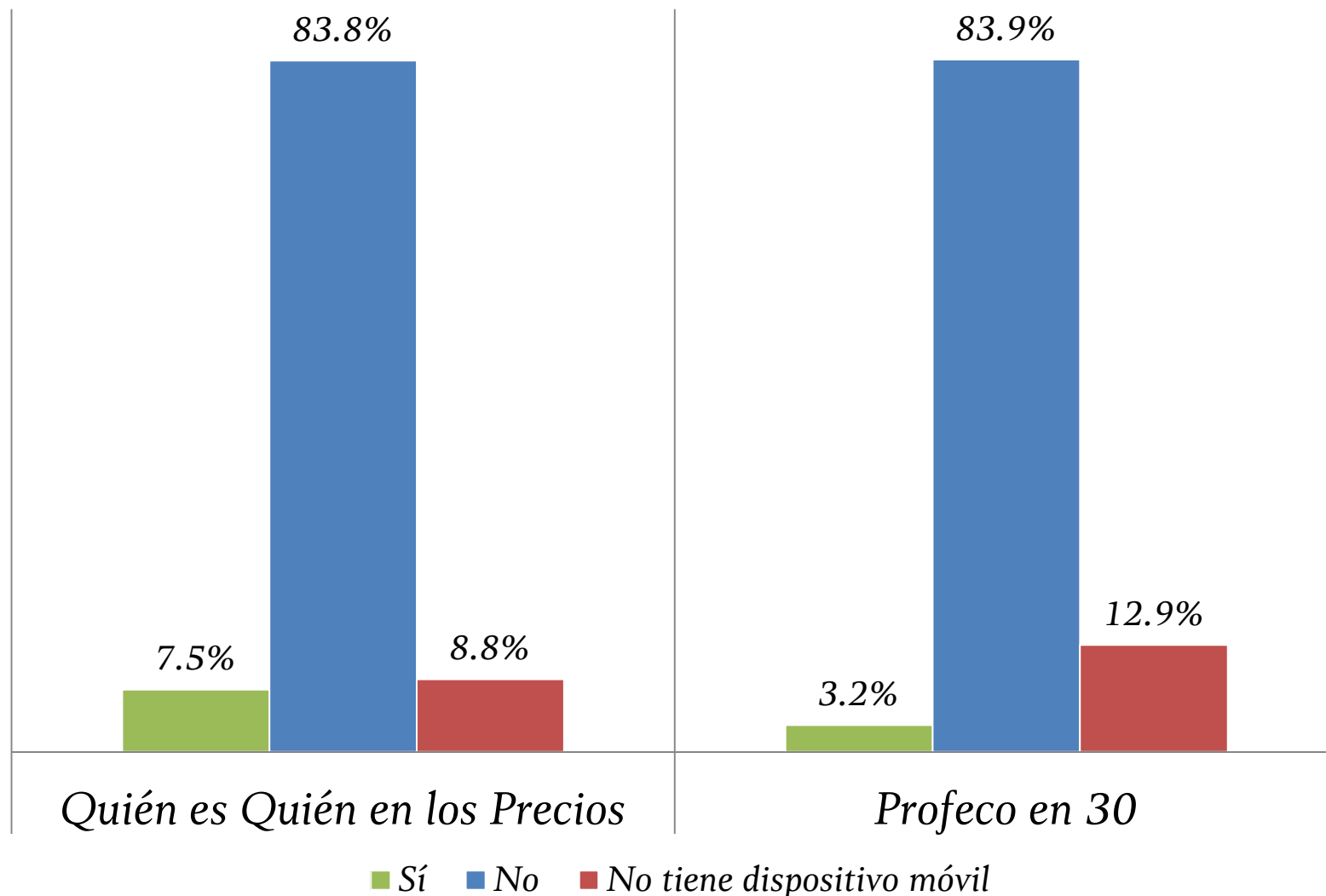


¿EN ALGUNO DE SUS DISPOSITIVOS MÓVILES TIENE LA APP DE ...?

Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

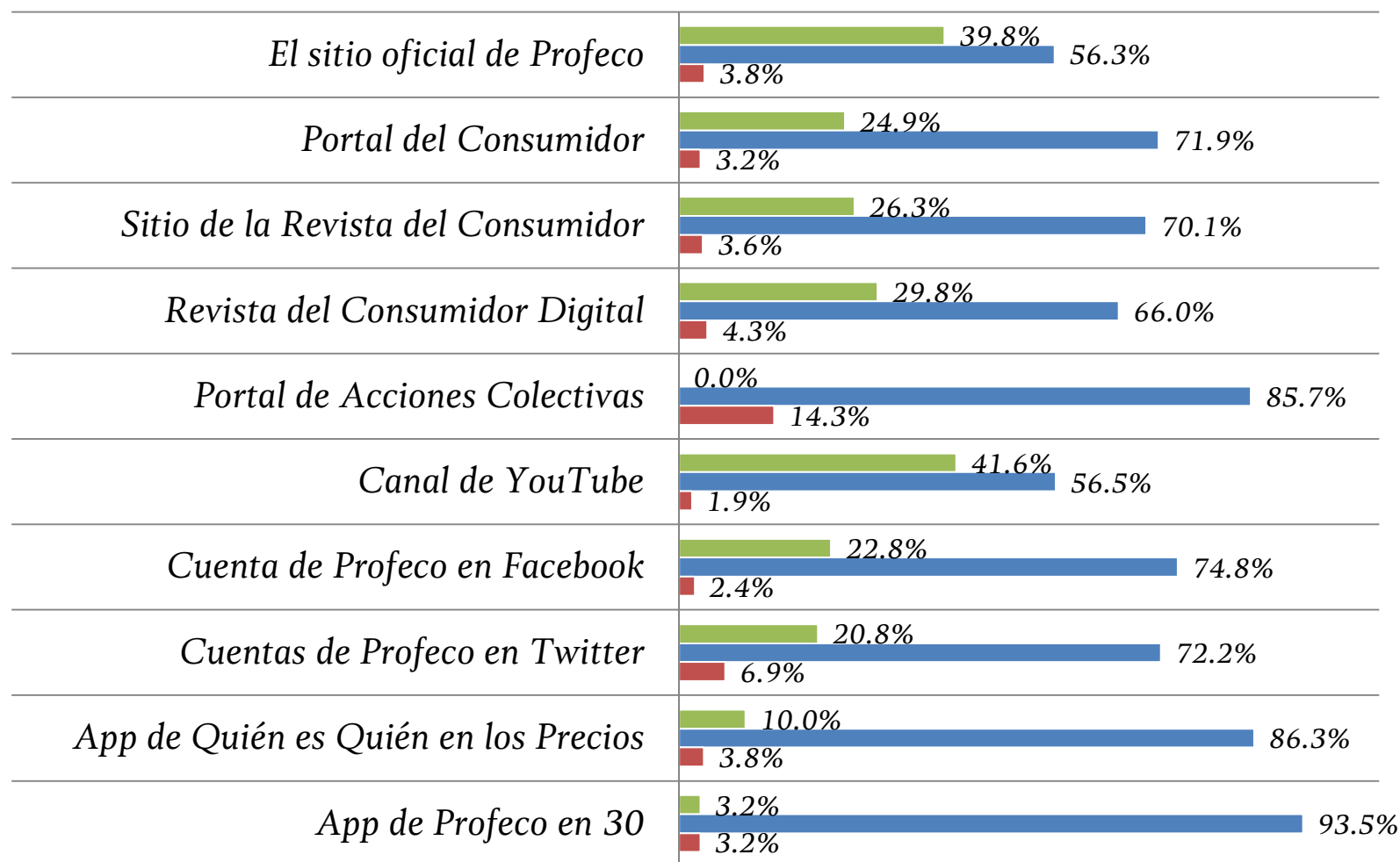


¿HA VISTO O CONSULTADO LA INFORMACIÓN DE PROFECO EN... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada sitio o medio



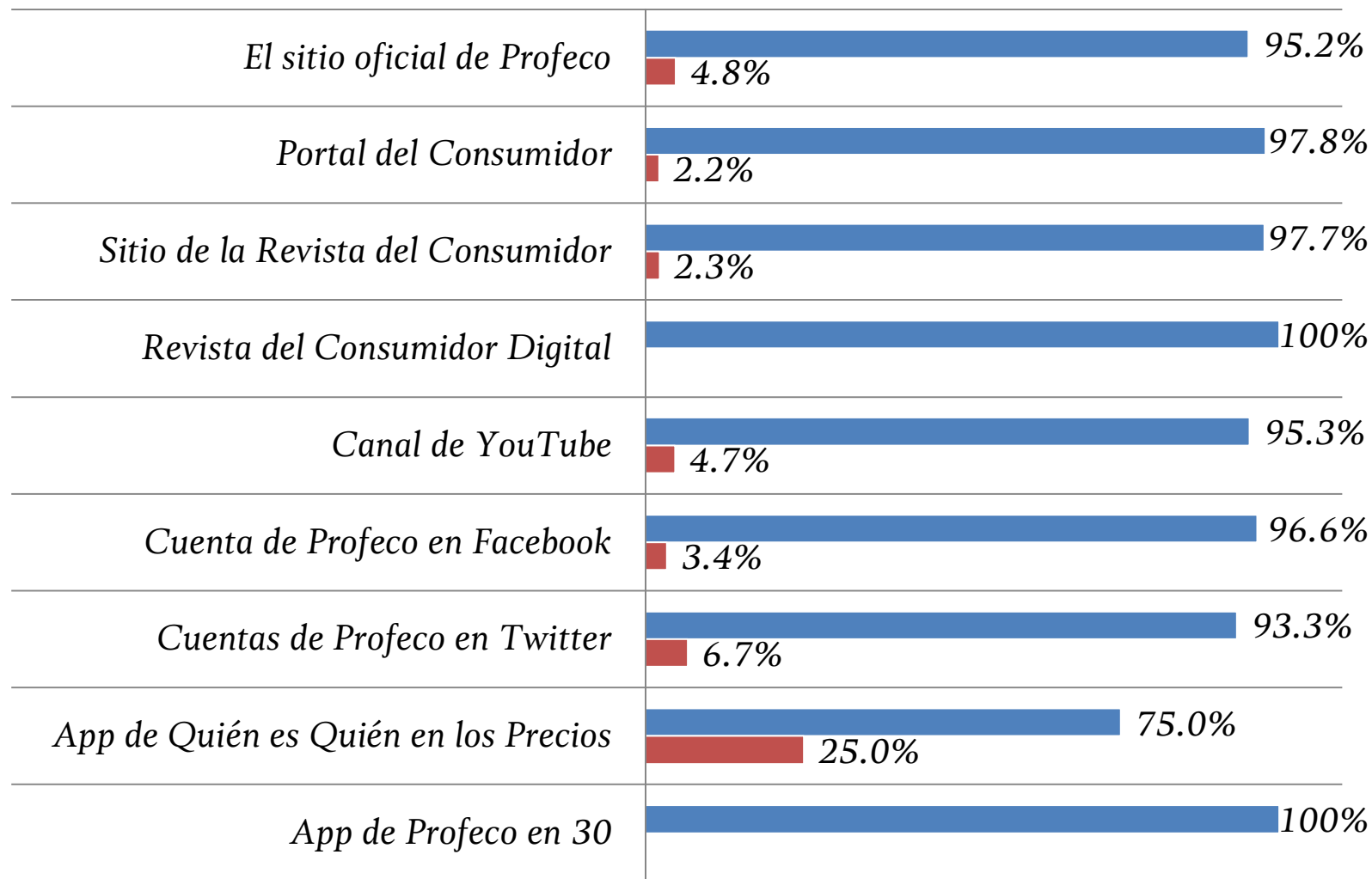
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



■ Sí ■ No ■ No consulta el medio

¿LA INFORMACIÓN DE PROFECO VISTA O CONSULTADA EN LOS SIGUIENTES SITIOS LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

Porcentaje de quienes han consultado información en cada sitio

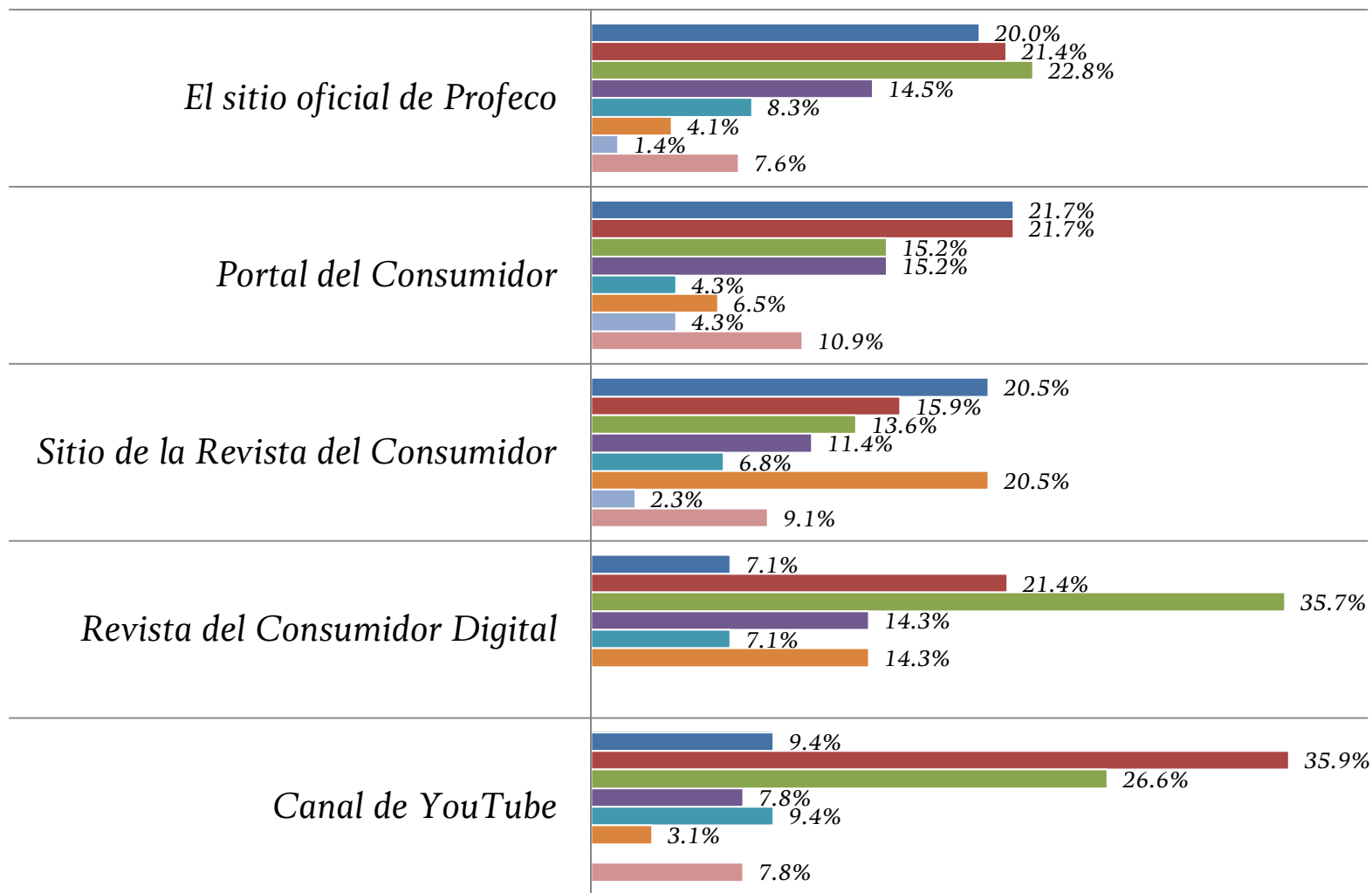


■ Sí (a veces) ■ No



¿CUÁNTAS VECES HA CONSULTADO O REVISADO INFORMACIÓN DE PROFECO PUBLICADA DE JULIO DE 2015 A LA FECHA ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio



■ Ninguno ■ Uno ■ Dos ■ Tres ■ Cuatro ■ Cinco ■ Seis ■ Más de seis

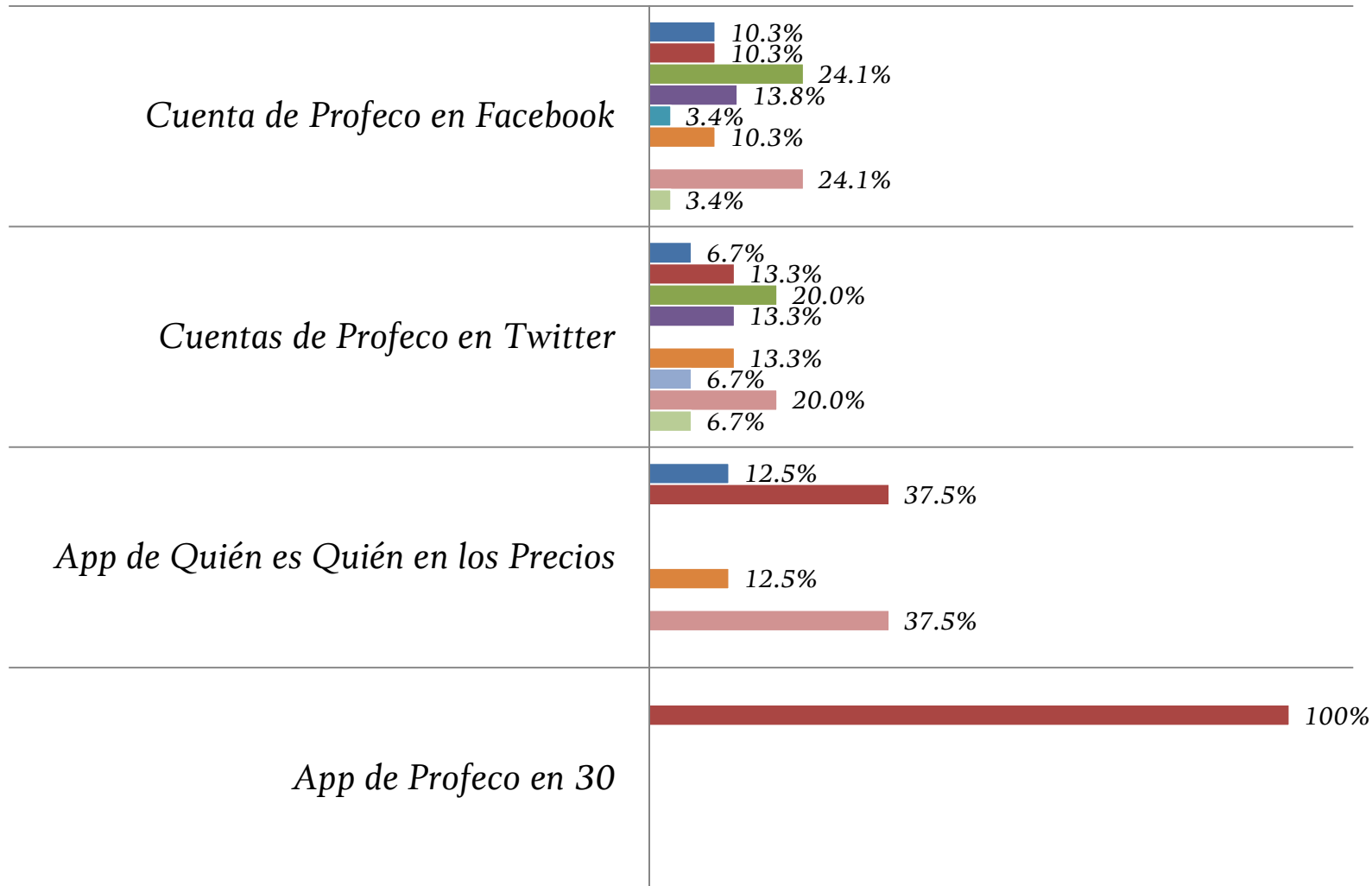
Continua...



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿CUÁNTAS VECES HA CONSULTADO O REVISADO INFORMACIÓN DE PROFECO PUBLICADA DE JULIO DE 2015 A LA FECHA ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio



■ Ninguno ■ Uno ■ Dos ■ Tres ■ Cuatro ■ Cinco ■ Seis ■ Más de seis ■ No recuerda



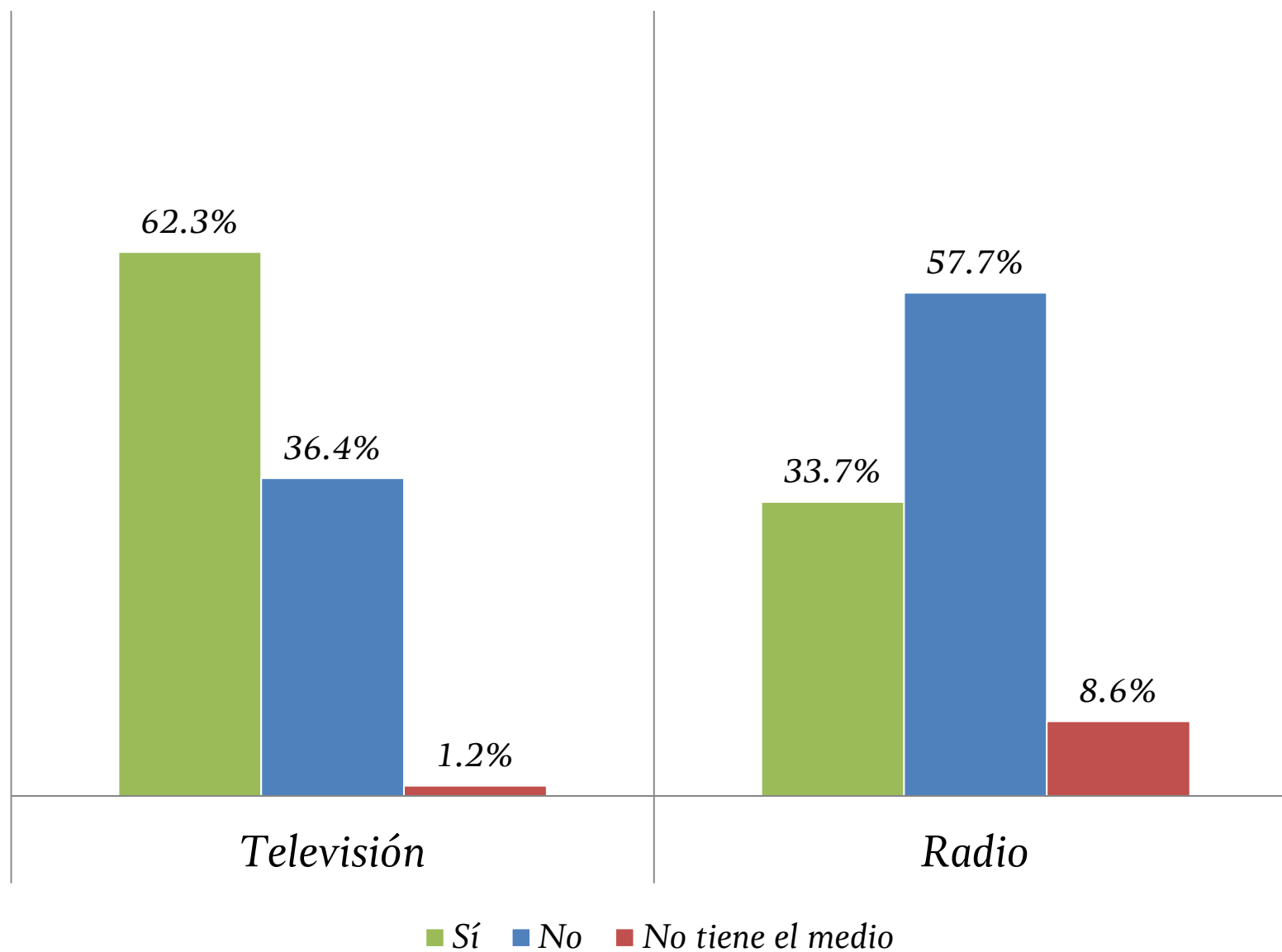
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROGRAMAS EN TV Y RADIO

¿SABE O HA OÍDO DEL PROGRAMA DE PROFECO QUE SE TRANSMITE A TRAVÉS DE... ?

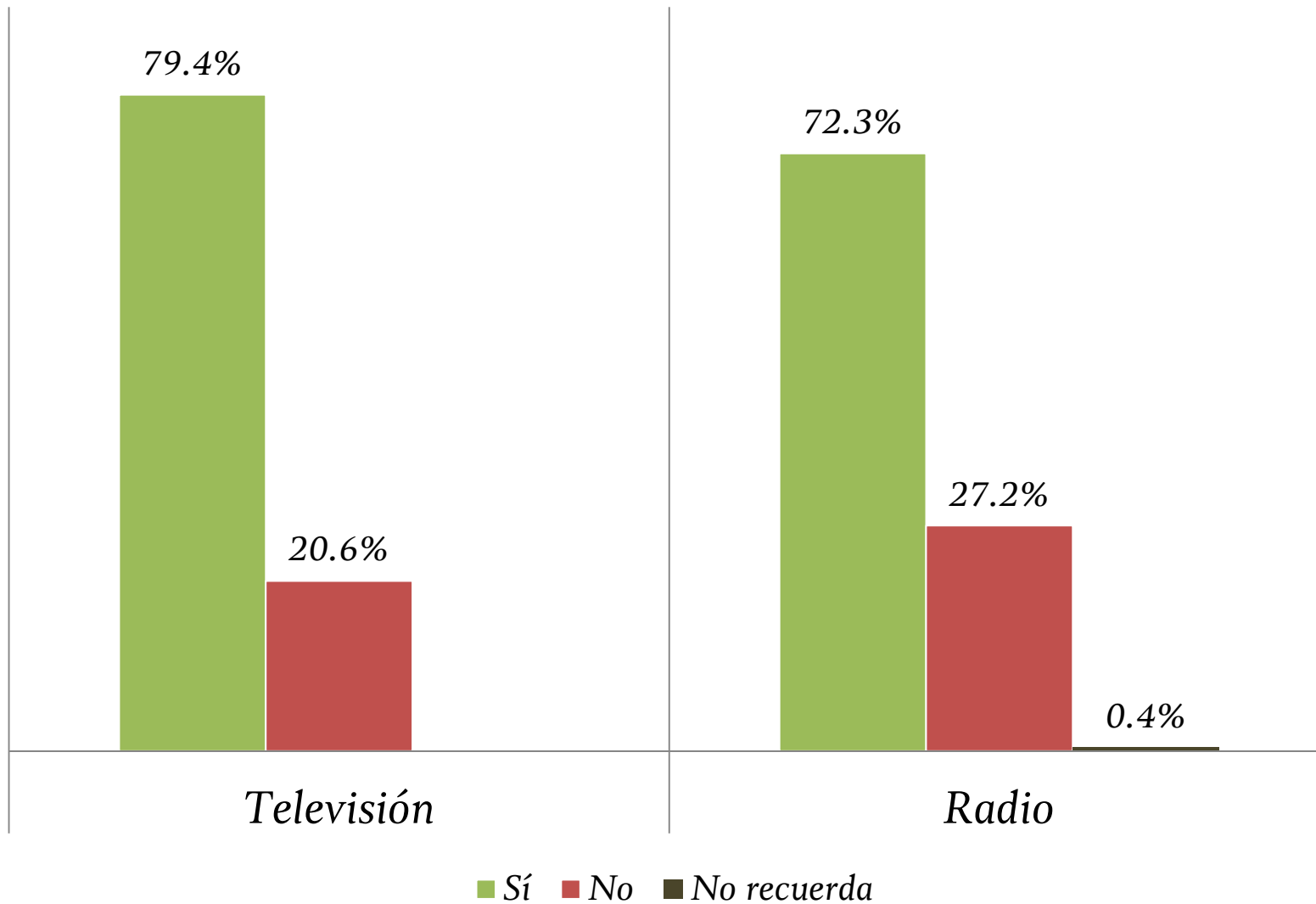


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



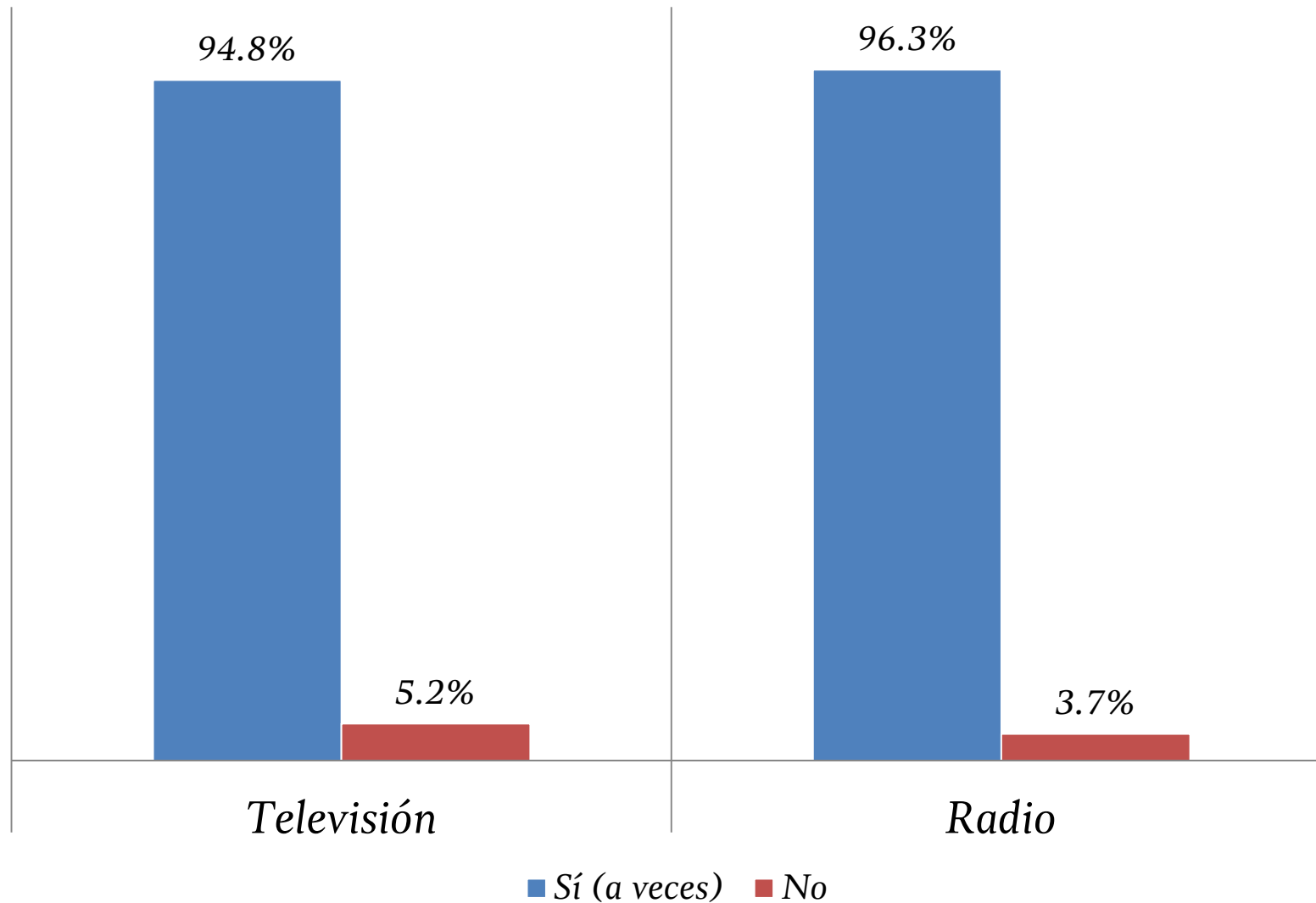
¿HA VISTO/OÍDO ALGUNA VEZ EL PROGRAMA DE PROFECO TRANSMITIDO POR... ?

Porcentaje de quienes saben o han oído del programa transmitido en cada medio



¿LA INFORMACIÓN DE ESTOS PROGRAMAS DE PROFECO LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

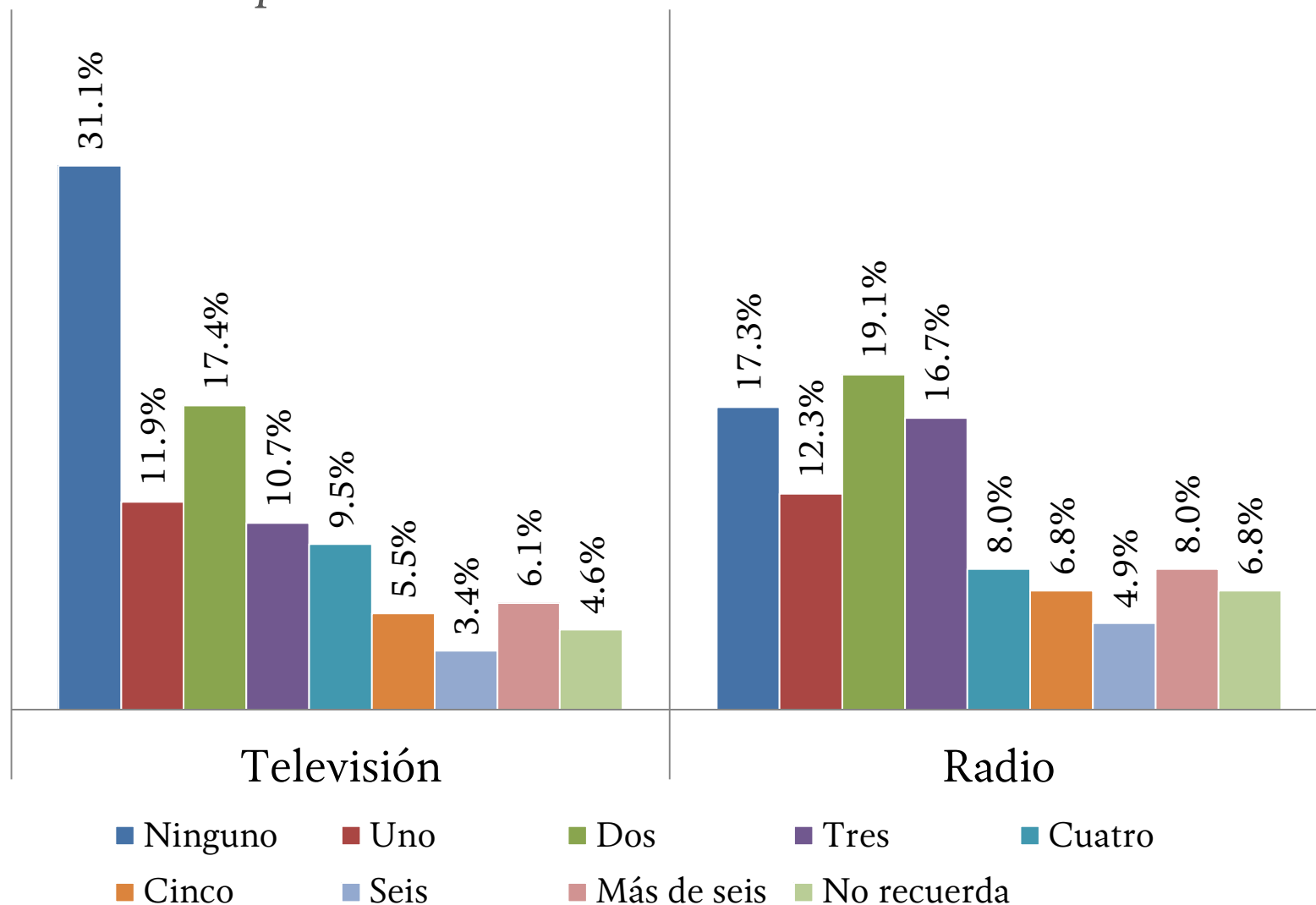
Porcentaje de quienes han visto o escuchado el programa transmitido por cada medio





DE JULIO DE 2015 A LA FECHA, ¿CUÁNTOS PROGRAMAS DISTINTOS DE PROFECO TRANSMITIDO POR LOS SIGUIENTES MEDIOS HA VISTO U OÍDO?

Porcentaje de quienes han visto o escuchado el programa transmitido por cada medio

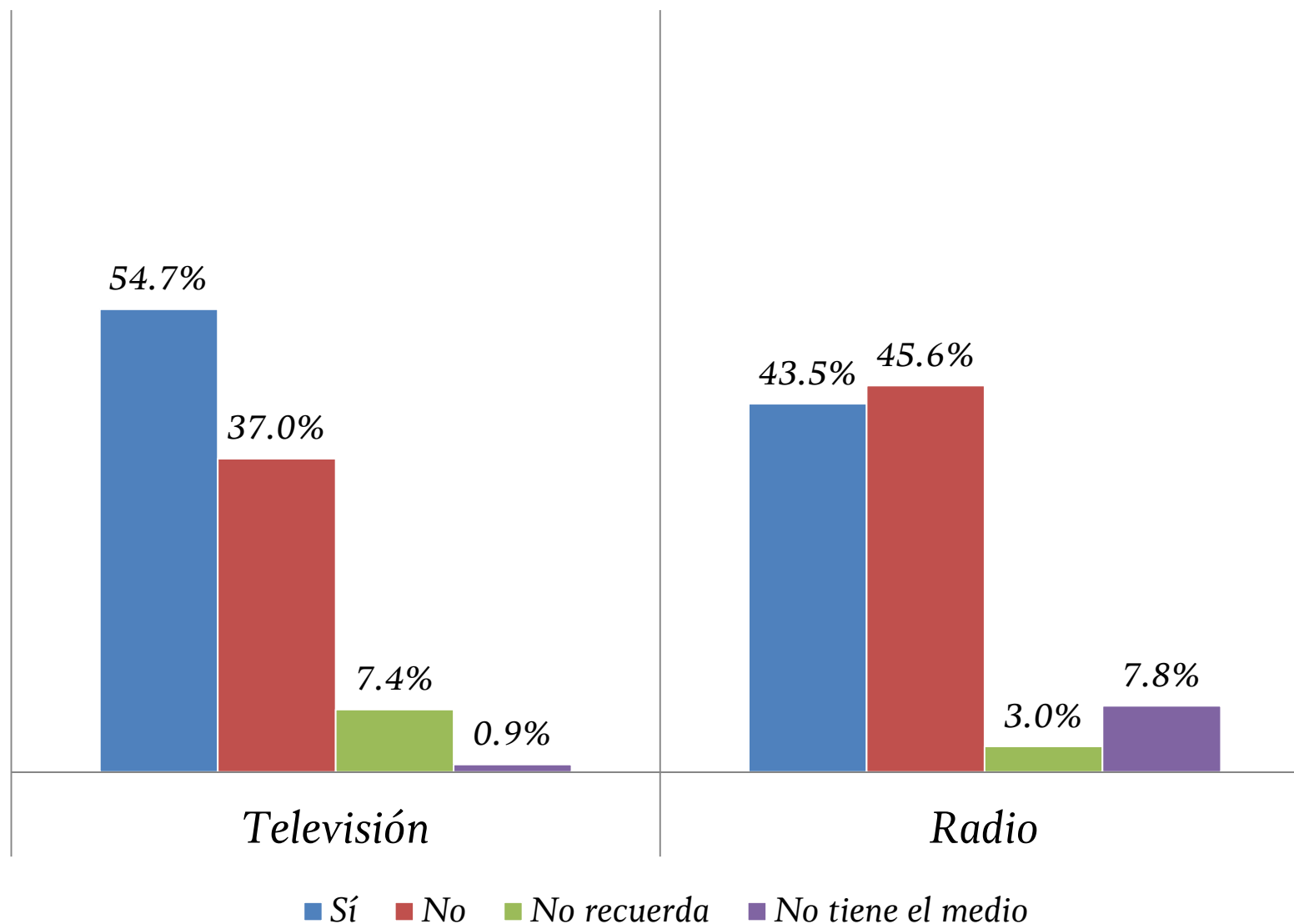




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

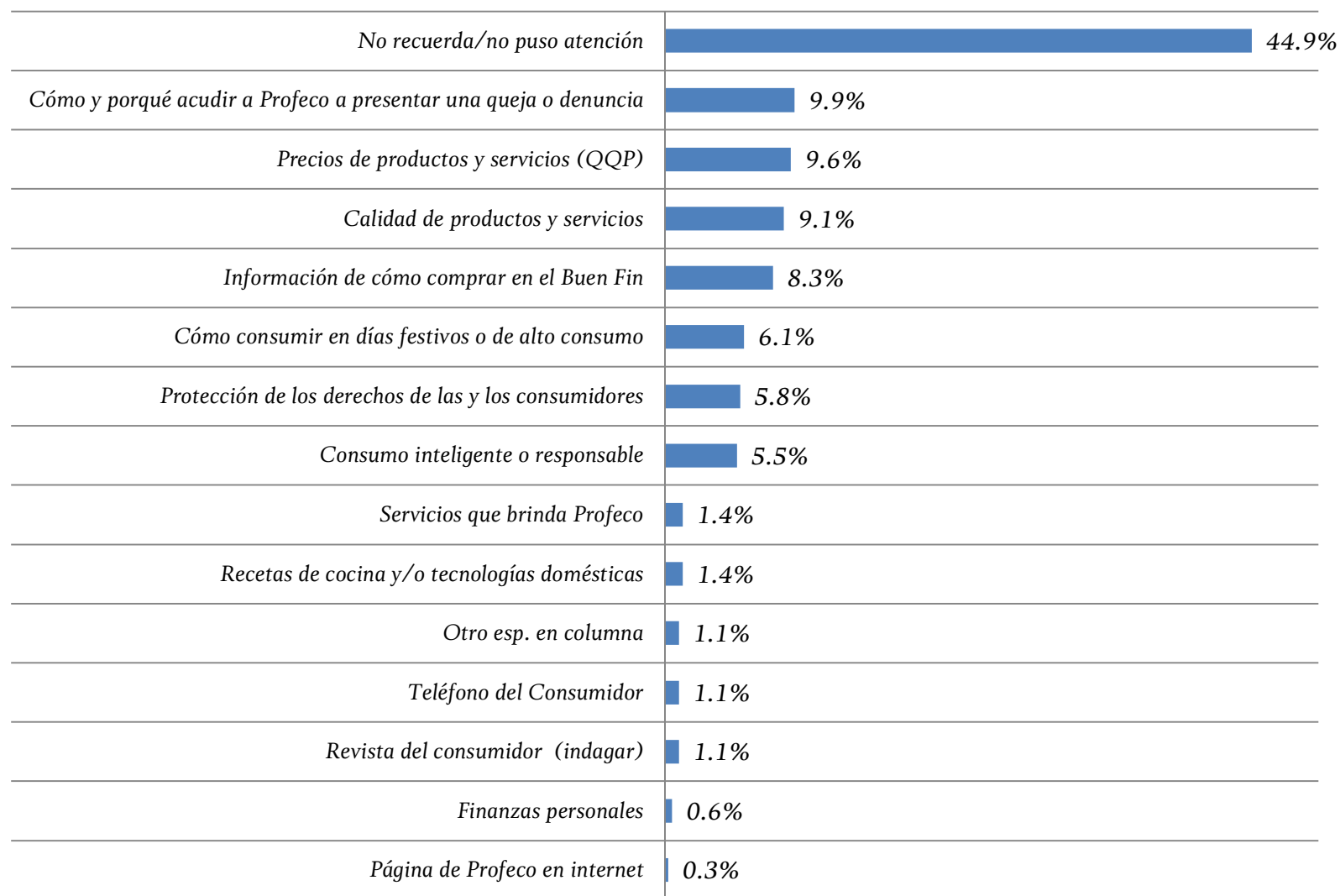
COMERCIALES

DE JULIO DE 2015 A LA FECHA, ¿HA OÍDO O VISTO ALGÚN COMERCIAL DE PROFECO EN...?



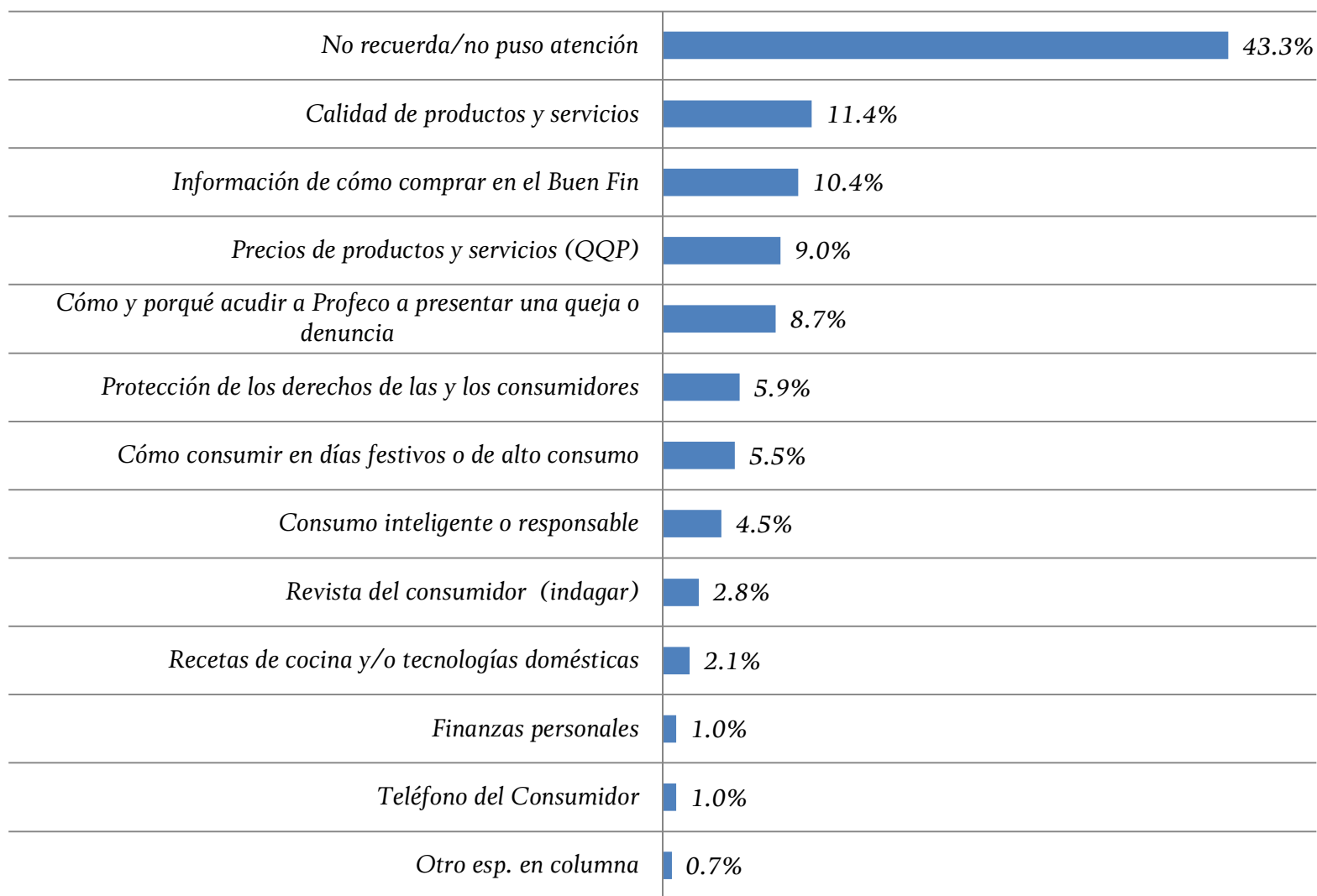
¿CUÁL FUE EL CONTENIDO O TEMA DEL COMERCIAL DE PROFECO QUE USTED VIO LA ÚLTIMA VEZ EN TELEVISIÓN?

Respuesta múltiple. Porcentaje de quienes han visto algún comercial de Profeco en TV



¿CUÁL FUE EL CONTENIDO O TEMA DEL COMERCIAL DE PROFECO QUE USTED VIO LA ÚLTIMA VEZ EN RADIO?

Respuesta múltiple. Porcentaje de quienes han visto algún comercial de Profeco en Radio





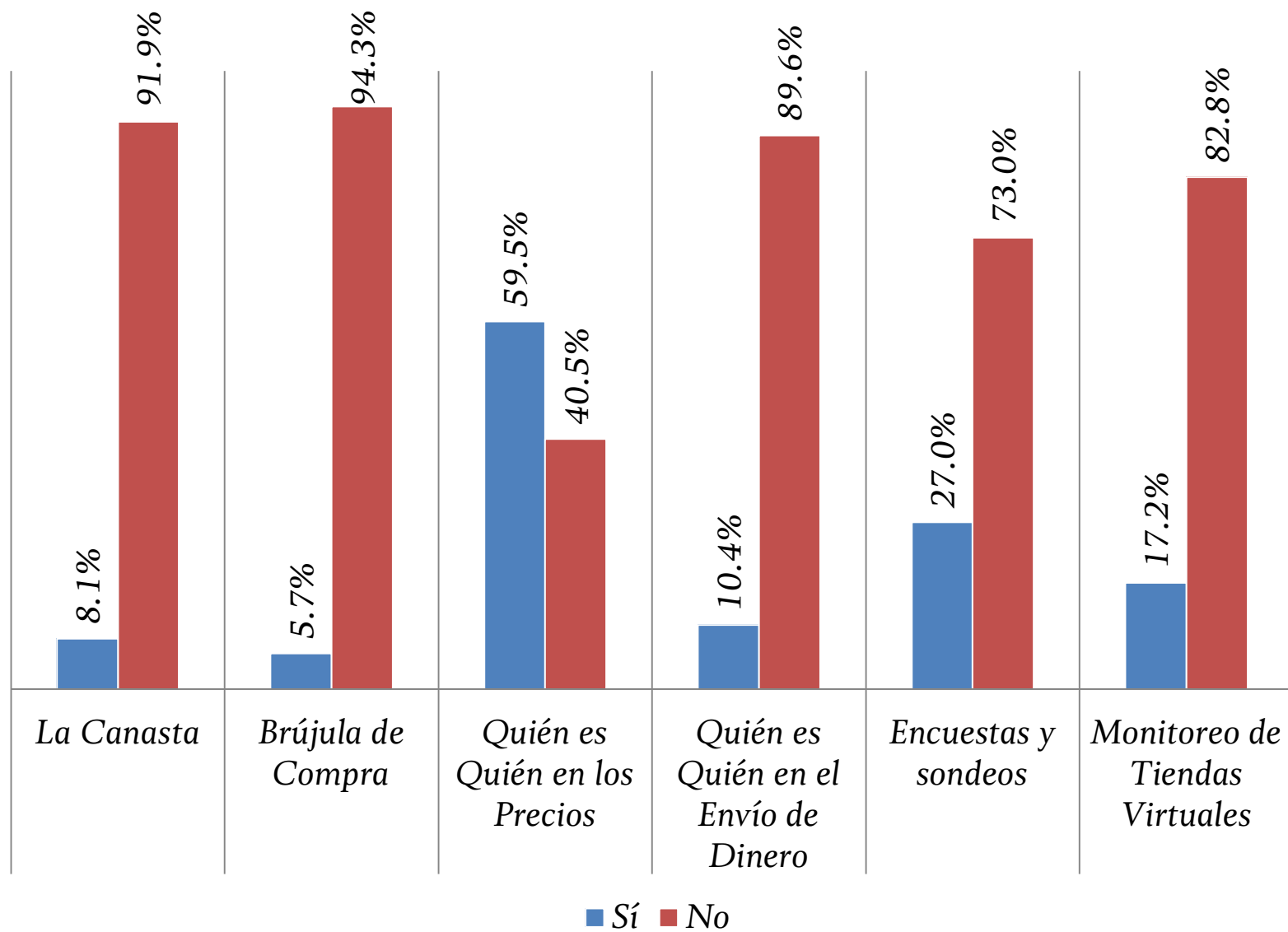
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROGRAMAS

¿USTED SABE O HA OÍDO QUE PROFECO DIFUNDE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE... ?

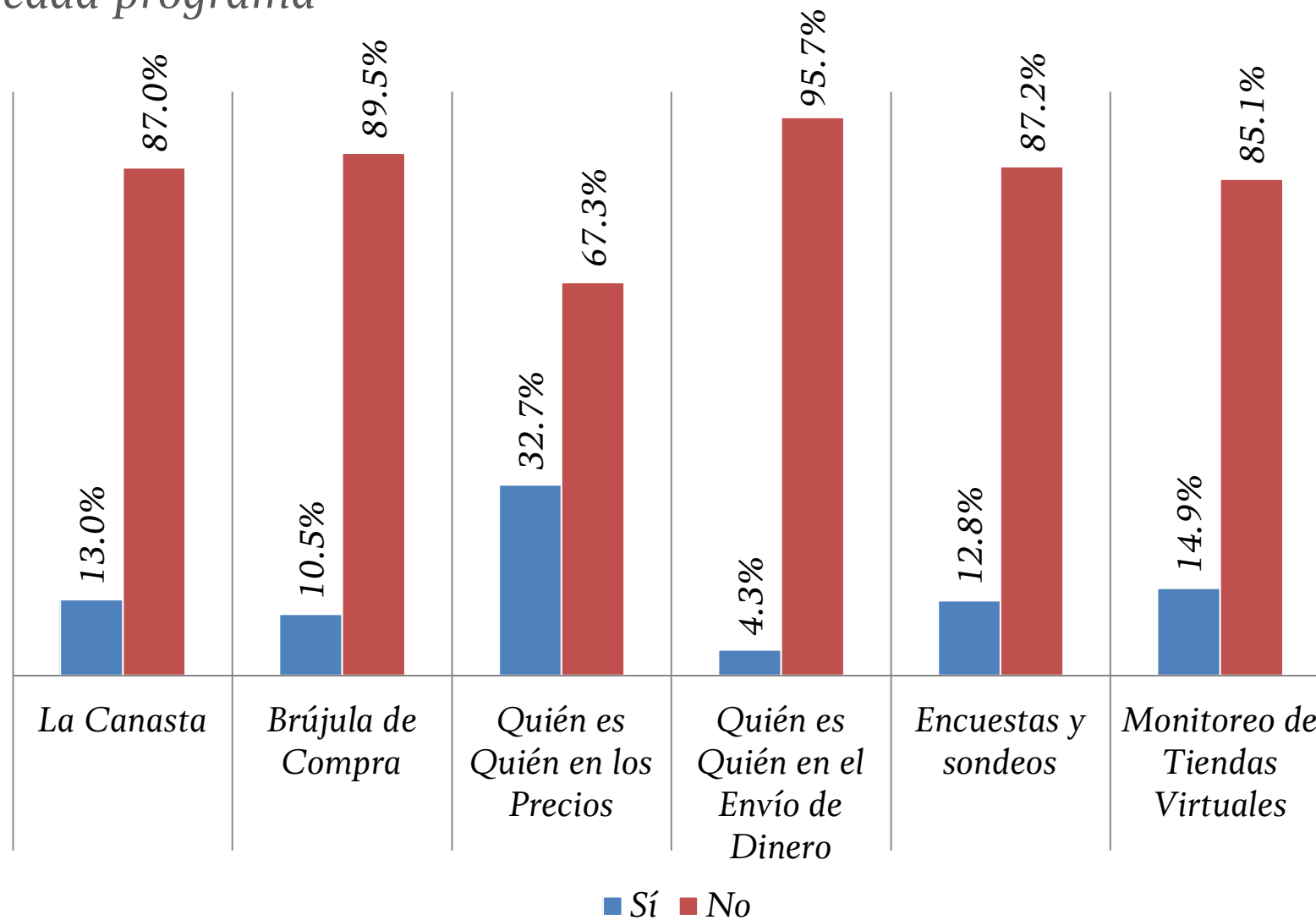


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR




















¿USTED HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE PROFECO LLAMADA... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada programa



¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS?

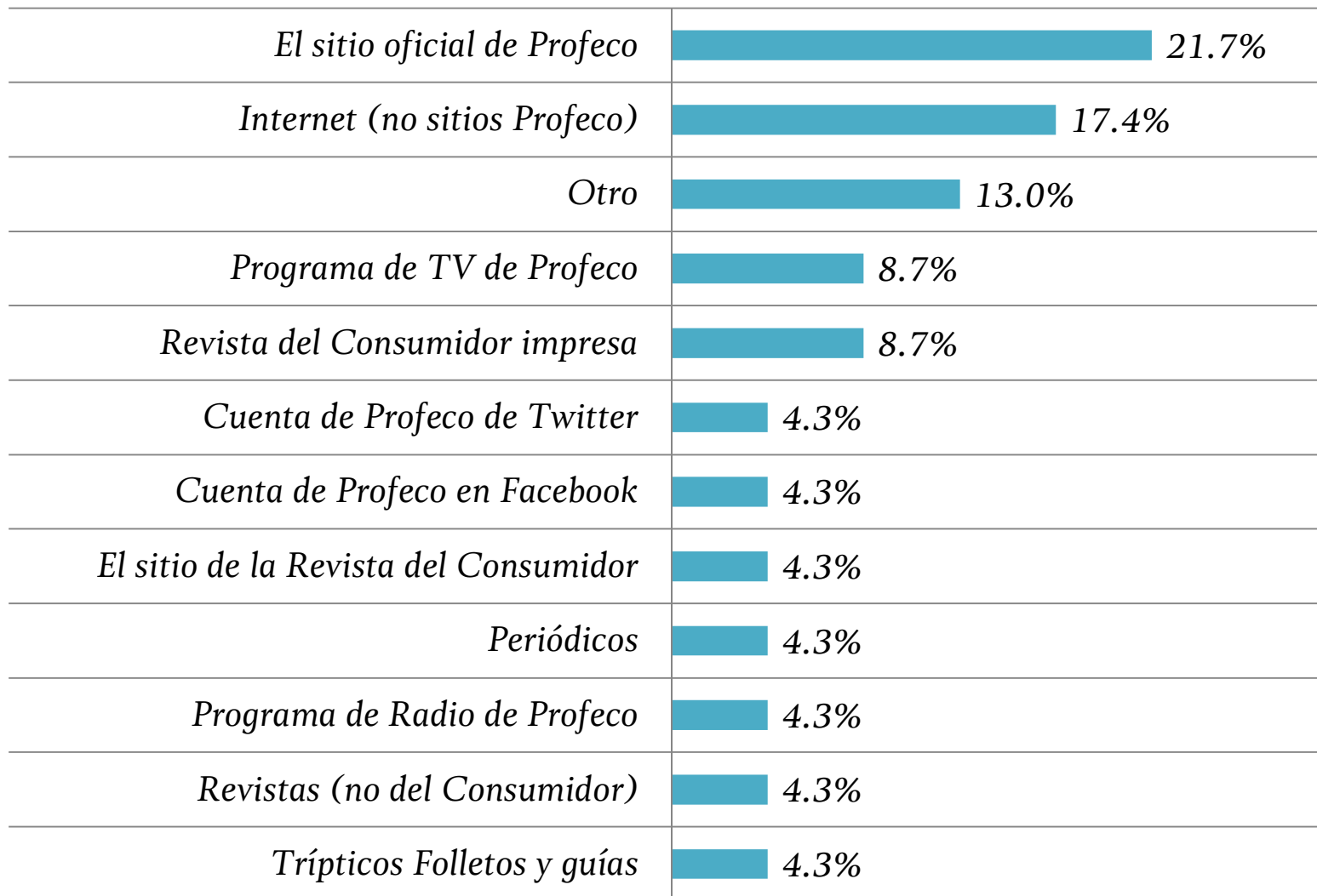
Porcentaje de quienes han consultado la información de Quién es Quién en los Precios. Respuesta múltiple

<i>Revista del Consumidor impresa</i>	 31.0%
<i>Programa de TV de Profeco</i>	 18.6%
<i>El sitio oficial de Profeco</i>	 14.7%
<i>Internet (no sitios Profeco)</i>	 12.4%
<i>Programa de Radio de Profeco</i>	 4.7%
<i>El sitio llamado Portal del Consumidor de Profeco</i>	 3.9%
<i>Periódicos</i>	 3.1%
<i>Otro</i>	 3.1%
<i>Aplicaciones Profeco para celular (apps)</i>	 2.3%
<i>Teléfono del Consumidor</i>	 2.3%
<i>Trípticos, Folletos y guías</i>	 1.6%
<i>El sitio de la Revista del Consumidor</i>	 1.6%
<i>Canal de Profeco en YouTube</i>	 1.6%
<i>Micrositio de la Revista digital del Consumidor</i>	 0.8%
<i>El sitio Portal de Acciones Colectivas</i>	 0.8%
<i>Cuenta de Profeco en Facebook</i>	 0.8%
<i>Revistas (no del Consumidor)</i>	 0.8%



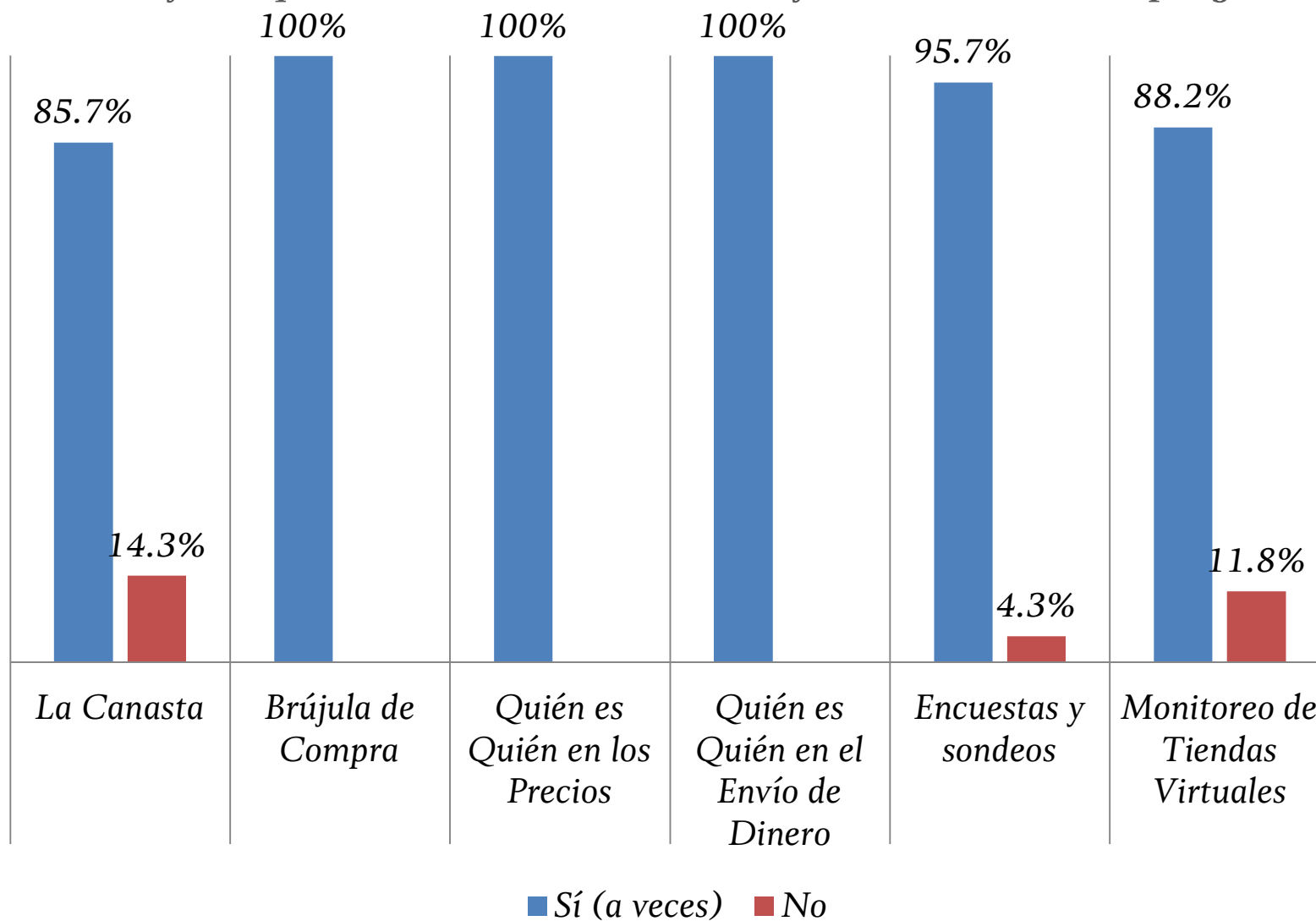
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE ENCUESTAS Y SONDEOS?

Porcentaje de quienes han consultado la información de Encuestas y sondeos. Respuesta múltiple



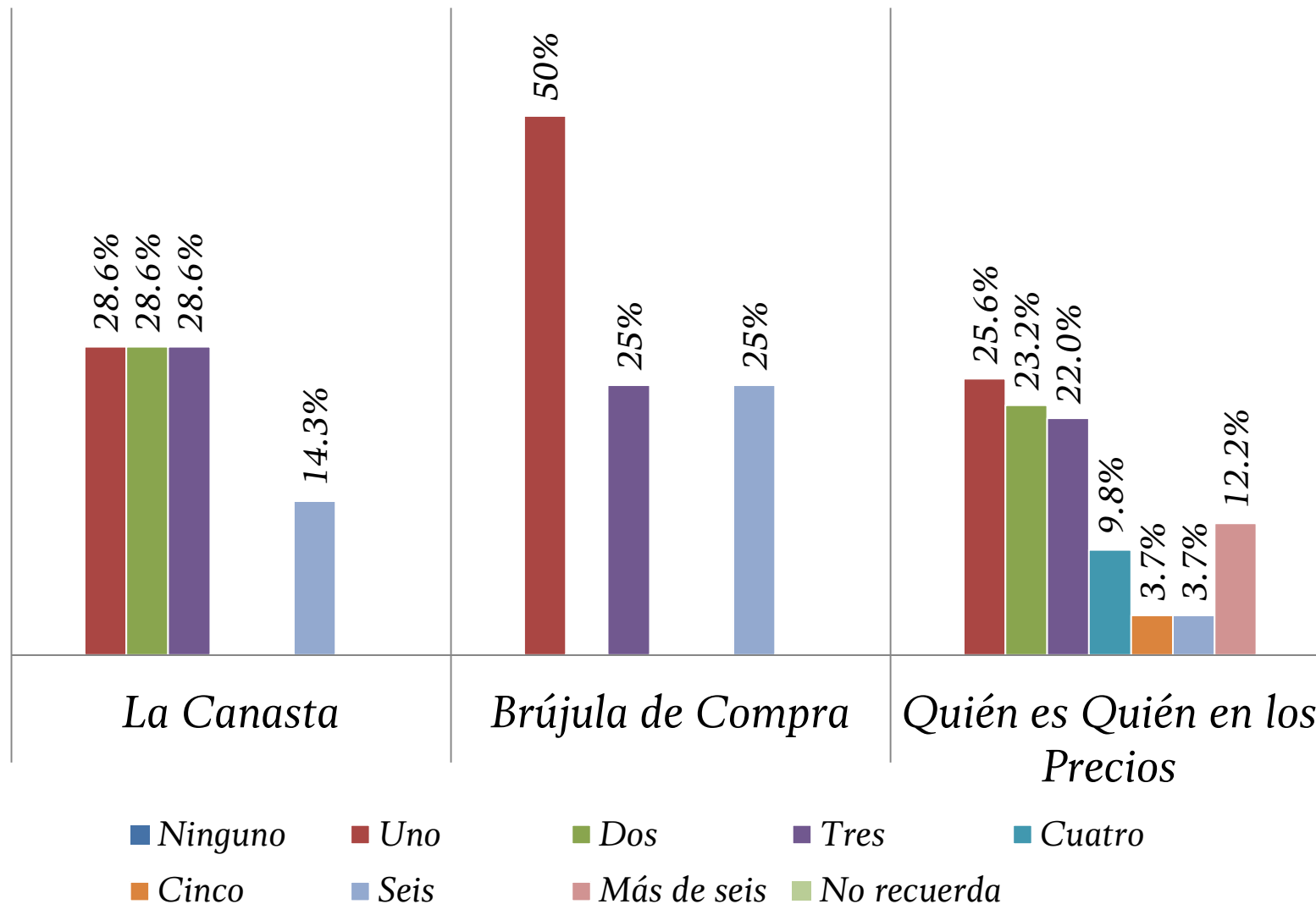
EN GENERAL, PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL ESTA INFORMACIÓN DE...?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa



DE JULIO DE 2015 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

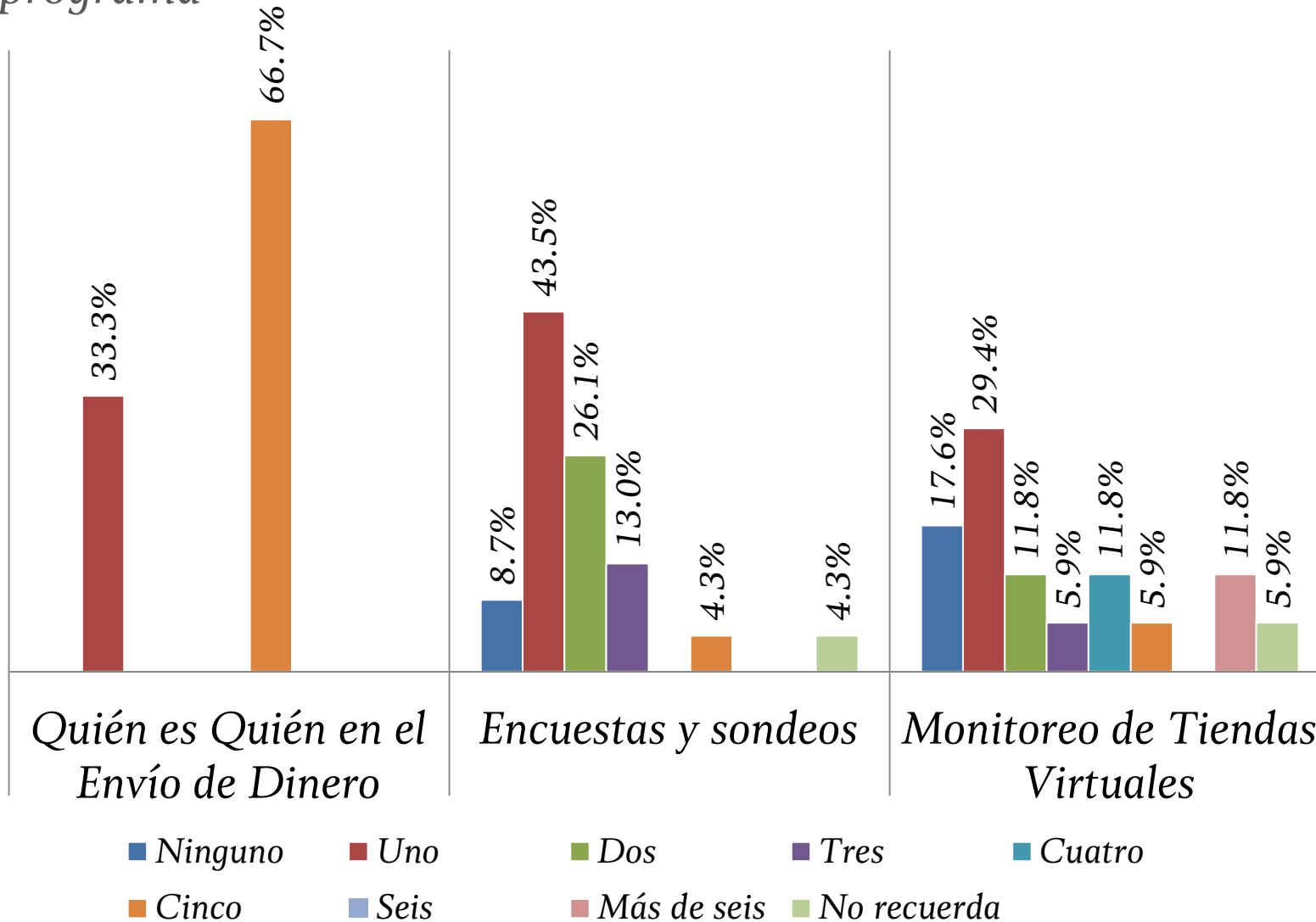


Continúa...



DE JULIO DE 2015 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

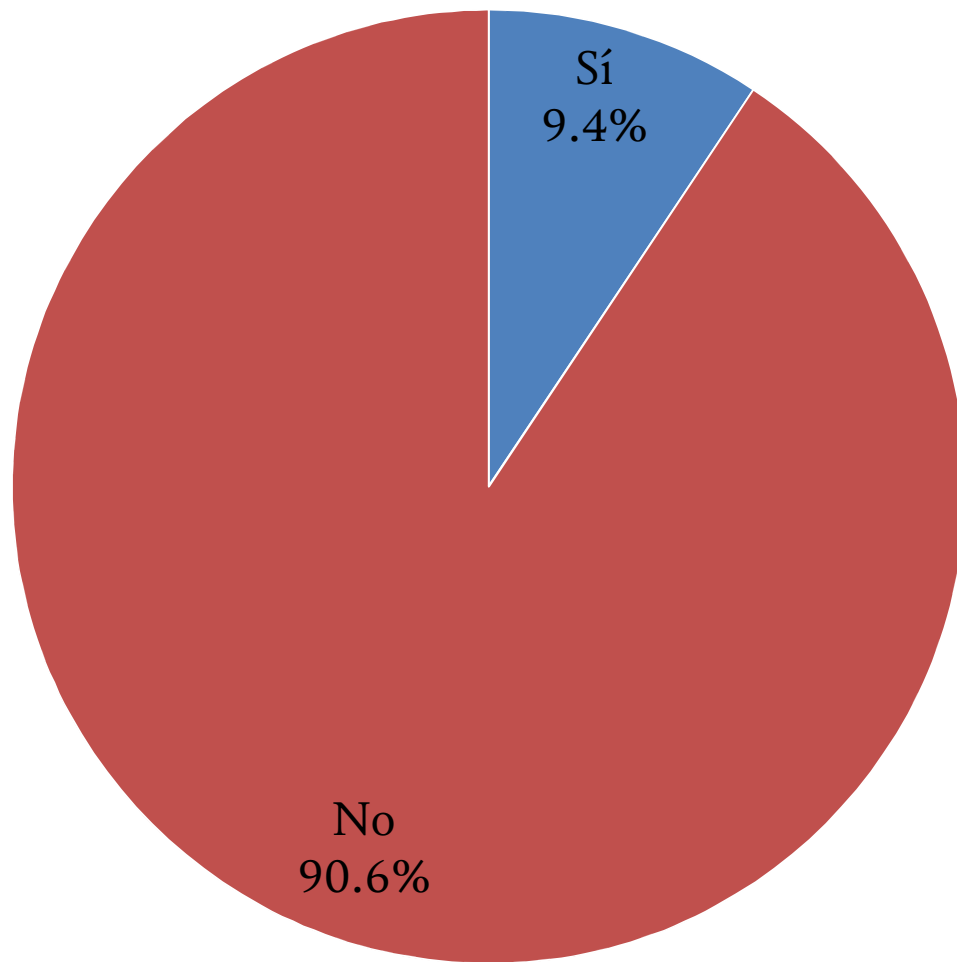




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

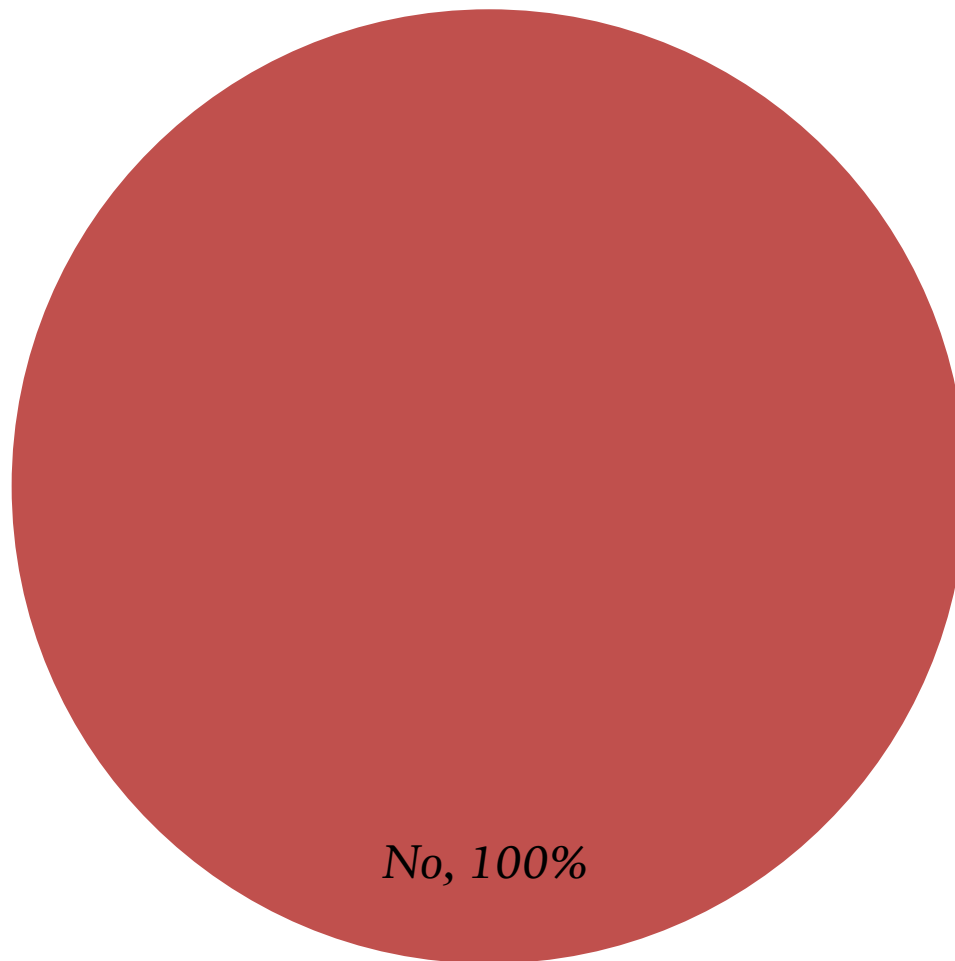
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y OTROS

¿CONOCE O HA OÍDO HABLAR DE LOS GRUPOS U ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES DE PROFECO?



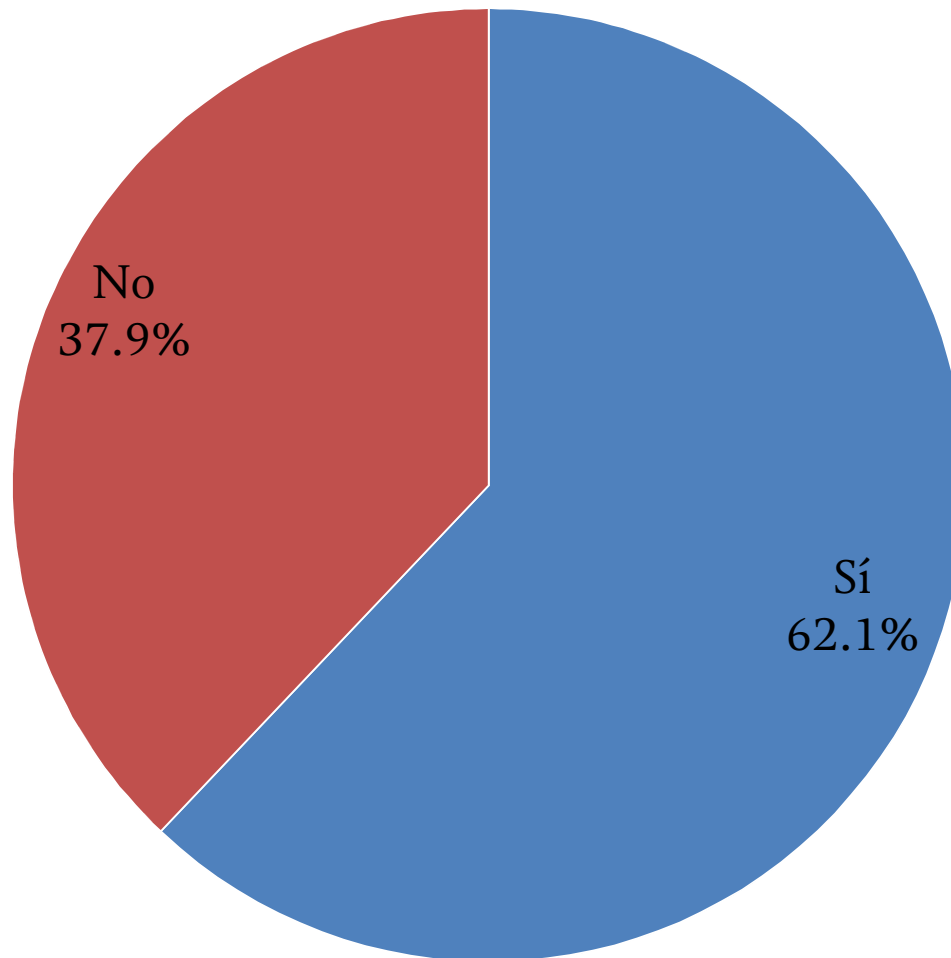
DE JULIO DE 2015 A LA FECHA, ¿HA ESTADO
INSCRITO EN ALGUNO DE ESTOS GRUPOS U
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES?

*Porcentaje de quienes han oído de los grupos u organizaciones
de consumidores de Profeco*

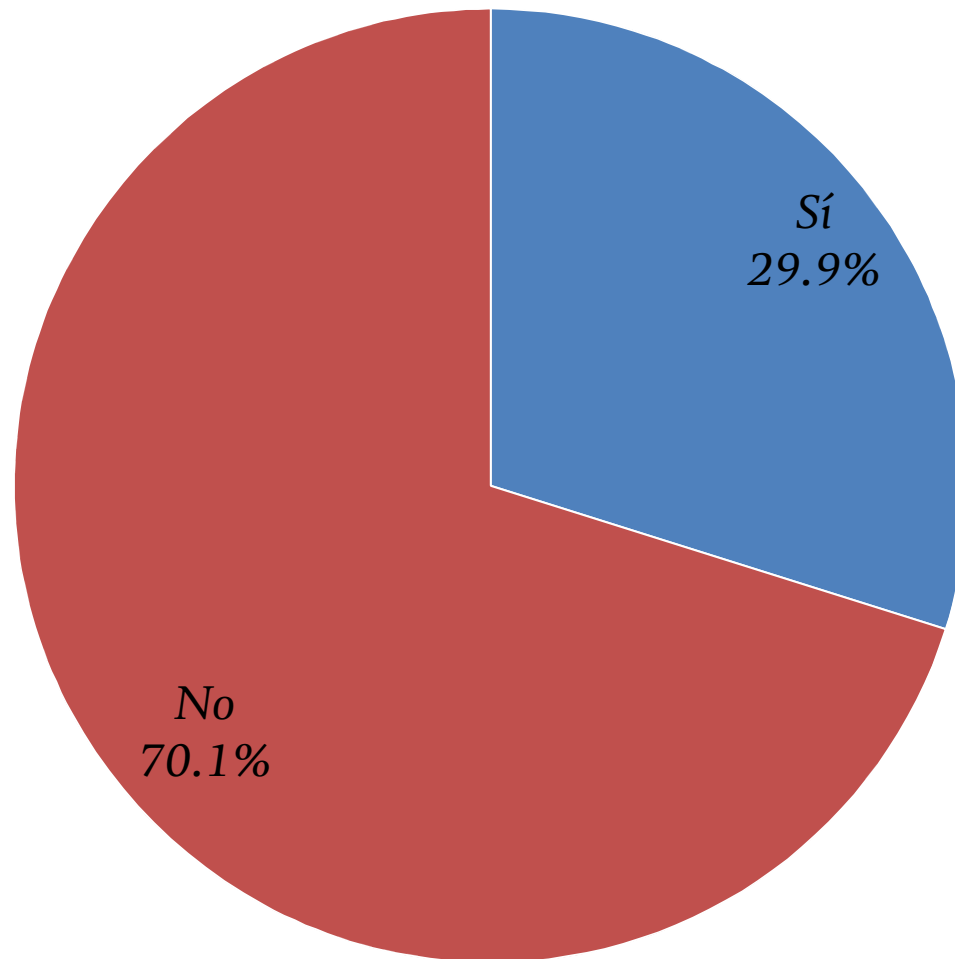


¿USTED ESTARÍA INTERESADO/A EN RECIBIR EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO EN UN GRUPO DE CONSUMIDORES?

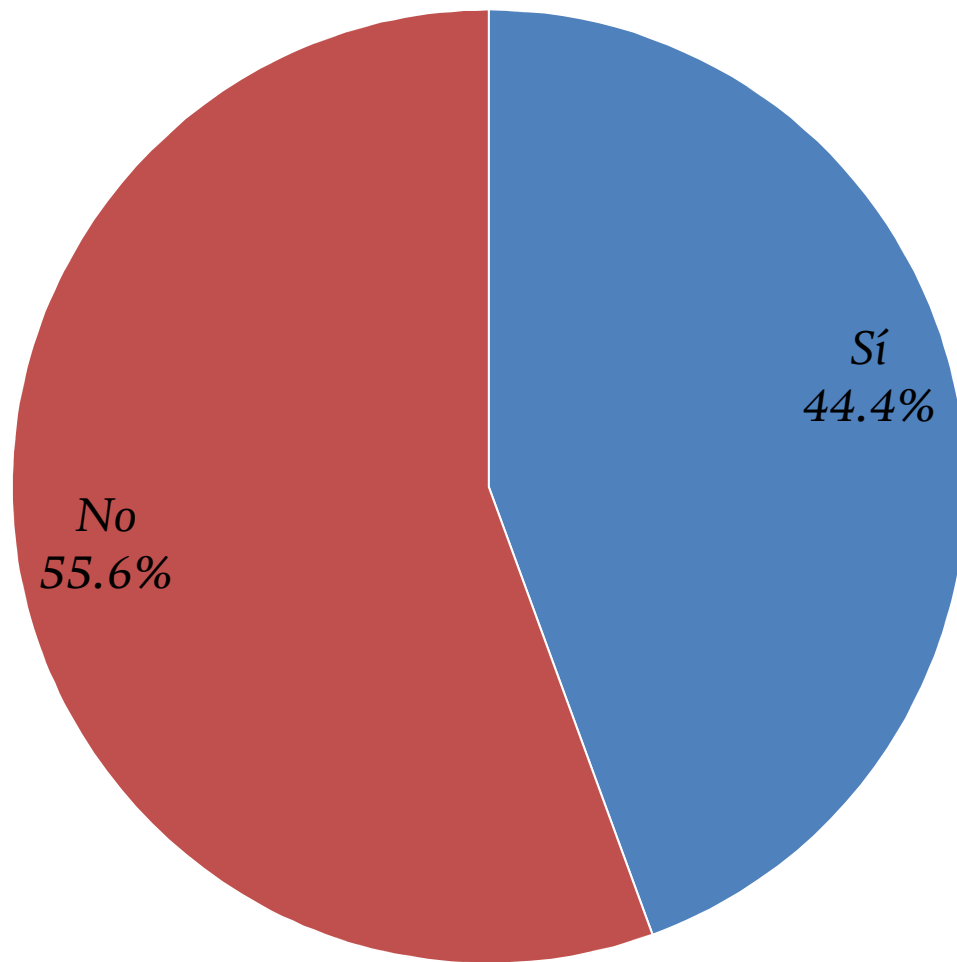
Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno



¿USTED SABE O HA OÍDO QUE EN ALGUNOS LIBROS DE TEXTO DE LA SEP CONTIENEN INFORMACIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO?



¿QUISIERA AGREGAR ALGÚN COMENTARIO O SUGERENCIA PARA QUE PROFECO PUEDA SERVIRLE MEJOR?



¿QUISIERA AGREGAR ALGÚN COMENTARIO O SUGERENCIA PARA QUE PROFECO PUEDA SERVIRLE MEJOR?

Porcentaje de los encuestados que sí tenían un comentario o sugerencia. Respuesta múltiple

Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de los sitios de internet, trípticos, programas, etc.(Productos) que hace Profeco	73.0%
Mayor difusión de todo lo que hace Profeco	18.5%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	9.7%
Otro	8.1%
Dar seguimiento a quejas y denuncias (solución y atención)	7.3%
Mejorar la atención a las y los consumidores	6.6%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	3.9%
Que controlen los precios de algunos productos	3.5%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	3.1%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	3.1%
Incrementar la protección de las y los consumidores	2.7%
Aumentar el número de módulos de Profeco y mejorar su ubicación	1.9%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.8%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	0.8%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor (RC) o que sea gratuita	0.8%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.4%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de Profeco en TV, Radio o YouTube	0.4%



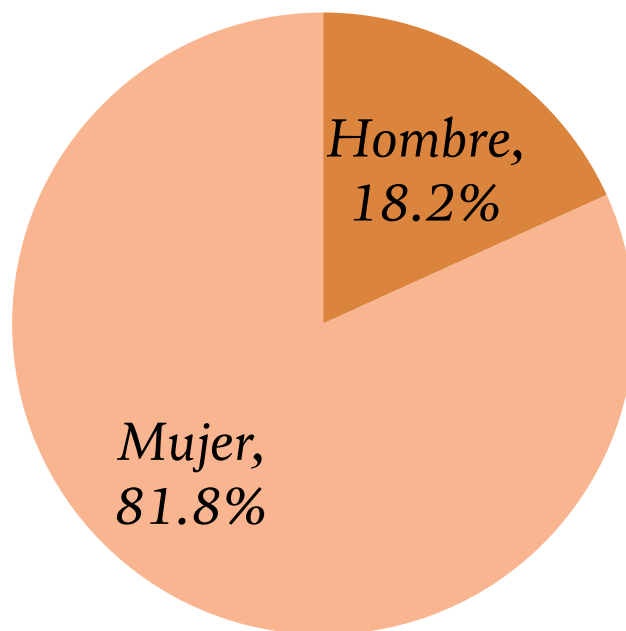


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

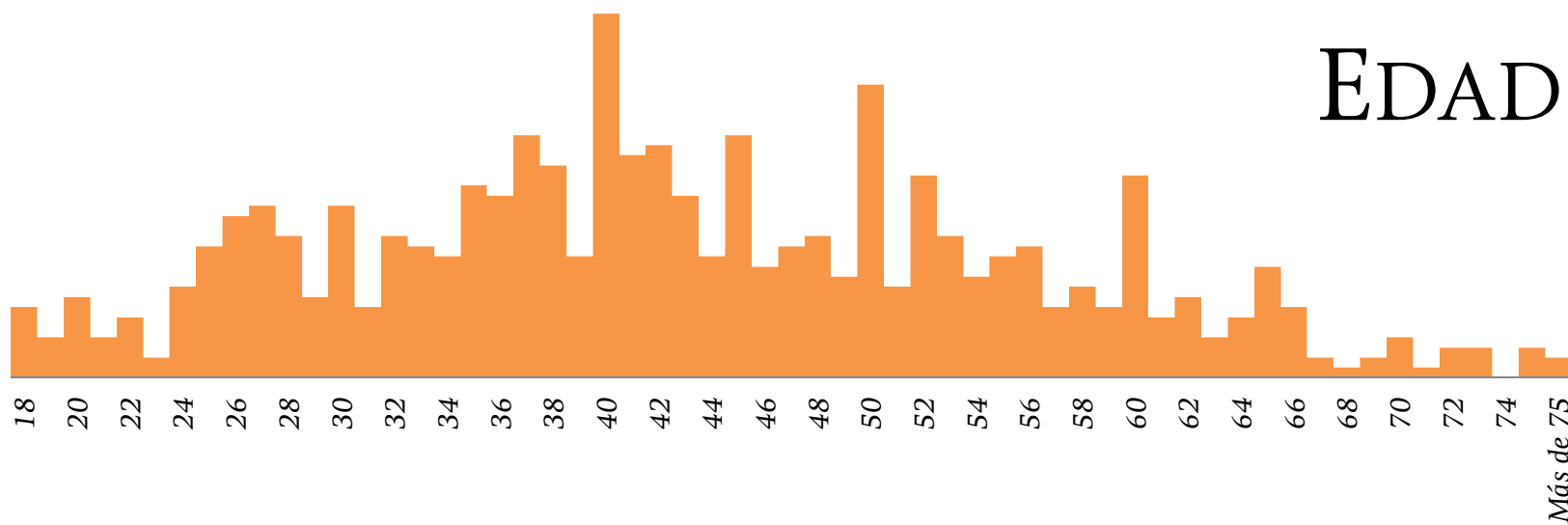
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA



SEXO

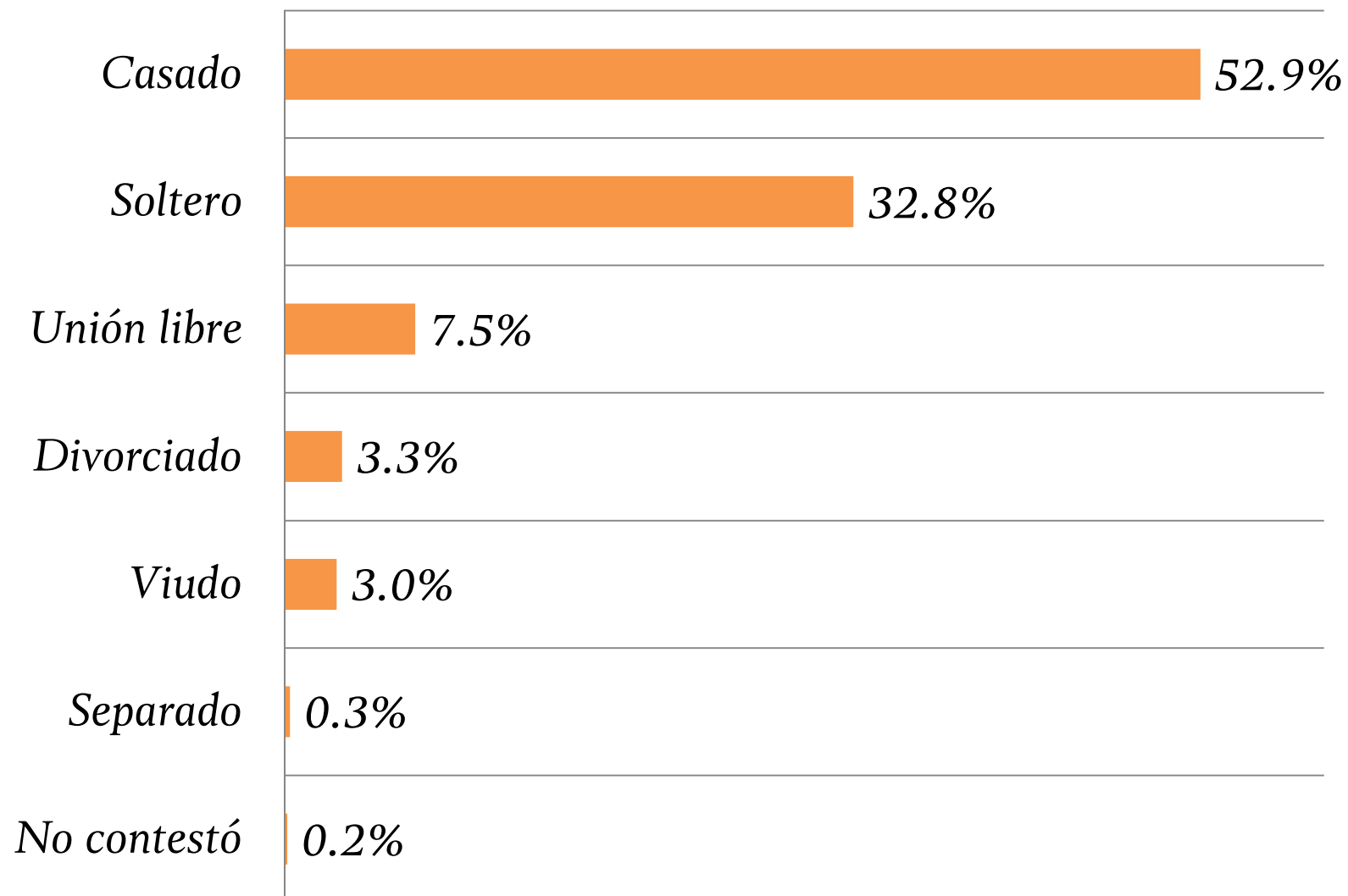


EDAD

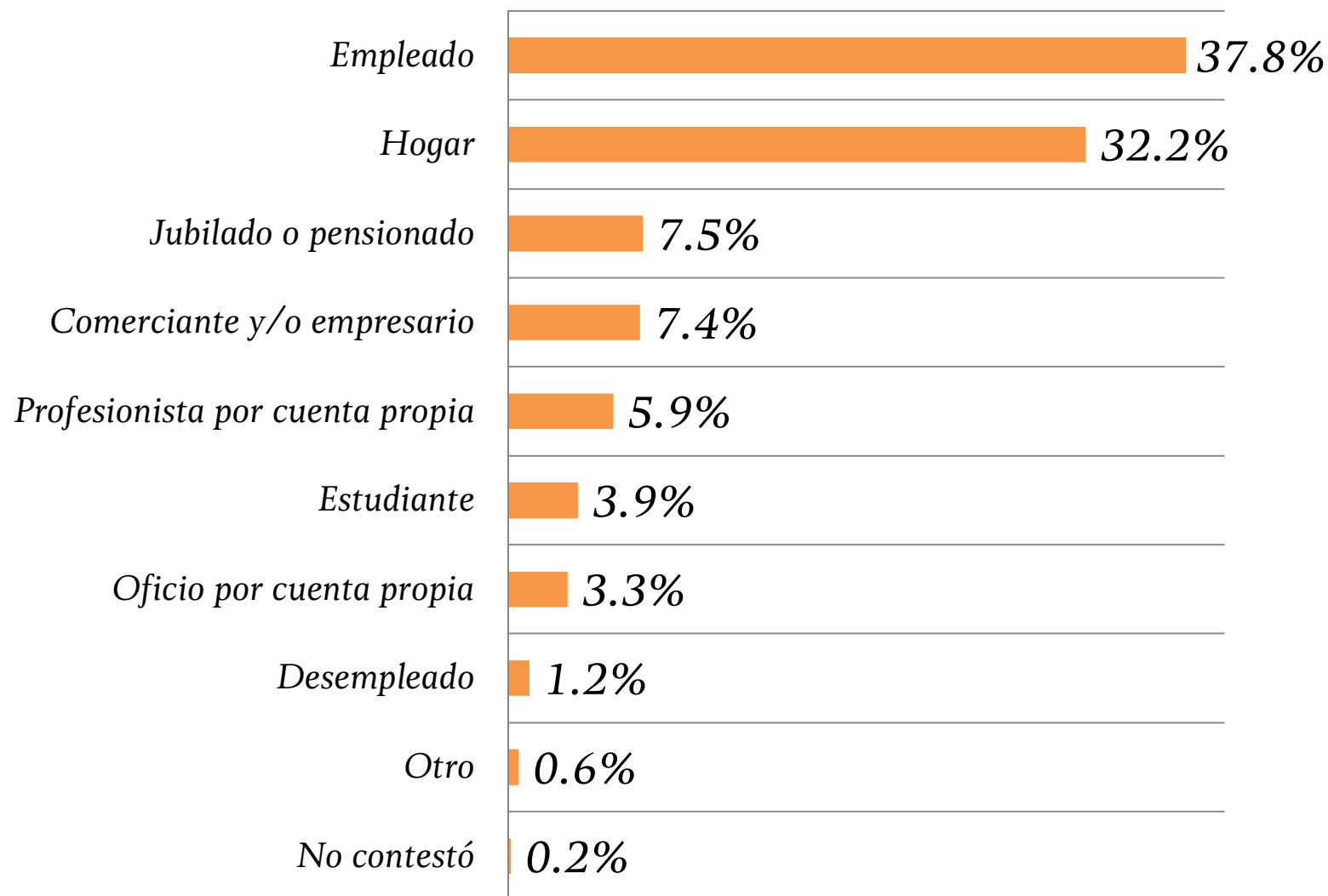




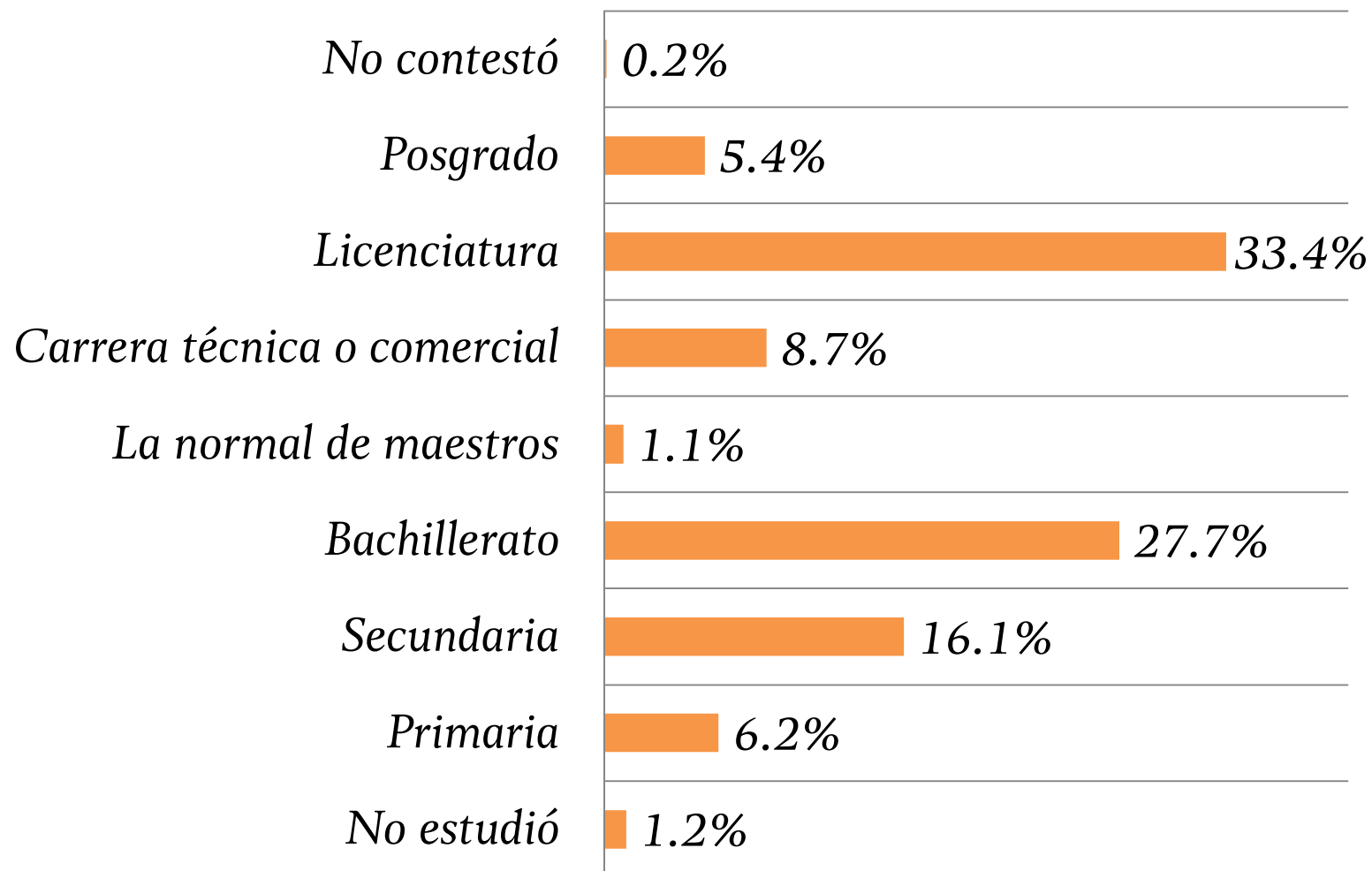
ESTADO CIVIL



OCUPACIÓN















ESCOLARIDAD





INGRESO MENSUAL PERSONAL

<i>No sabe/No contestó</i>	 8.0%
<i>De \$26,345 en adelante</i>	 3.9%
<i>De \$18,402 a \$26,344</i>	 3.6%
<i>De \$14,515 a \$18,401</i>	 5.1%
<i>De \$11,686 a \$14,514</i>	 5.9%
<i>De \$9,363 a \$11,685</i>	 6.6%
<i>De \$8,249 a \$9,362</i>	 2.3%
<i>De \$6,636 a \$8,248</i>	 6.9%
<i>De \$5,288 a \$6,635</i>	 6.0%
<i>De \$3,781 a \$5,287</i>	 9.0%
<i>De \$1 a \$3,780</i>	 5.7%
<i>No percibe ningún ingreso</i>	 36.8%



INGRESO MENSUAL FAMILIAR

No sabe/No contestó	22.6%
De \$26,345 en adelante	11.3%
De \$17,912 a \$26,344	10.6%
De \$13,861 a \$17,911	7.2%
De \$11,239 a \$13,860	5.3%
De \$9,178 a \$11,238	9.2%
De \$7,573 a \$9,177	7.4%
De \$6,218 a \$7,572	3.6%
De \$4,836 a \$6,217	12.4%
De \$3,429 a \$4,835	4.8%
De \$1 a \$3,428	5.6%