

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

Dirección General de Estudios sobre Consumo  
julio de 2015

# 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.

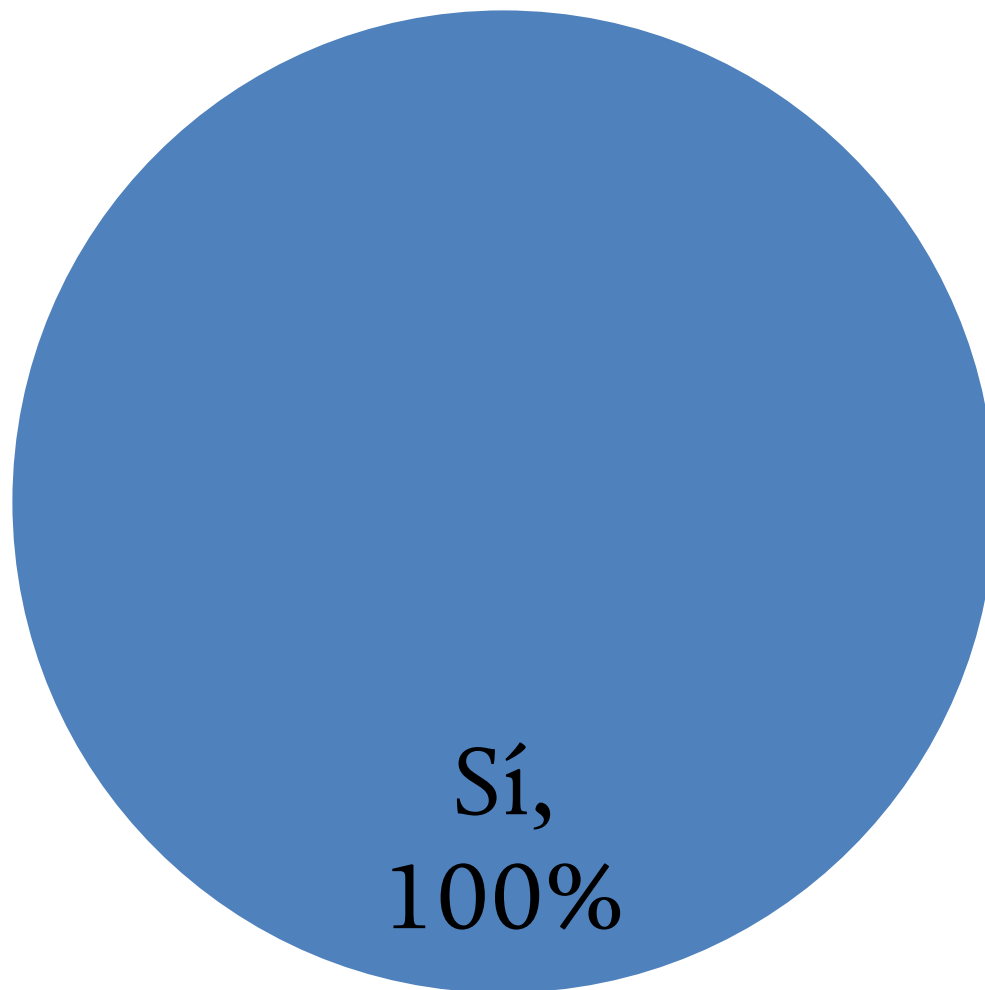
**Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Se visitaron 11 puntos de afluencia en el Distrito Federal.

**Periodo de levantamiento:** Del 15 de mayo al 30 de junio de 2015.

**Tamaño de muestra:** Se aplicaron 1,929 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 2.26% con un nivel de confianza de 95%.



¿USTED SABE O HA OÍDO QUE PROFECO DIFUNDE INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS COMO REVISTAS, FOLLETOS, INTERNET, RADIO Y TELEVISIÓN, ETC.?





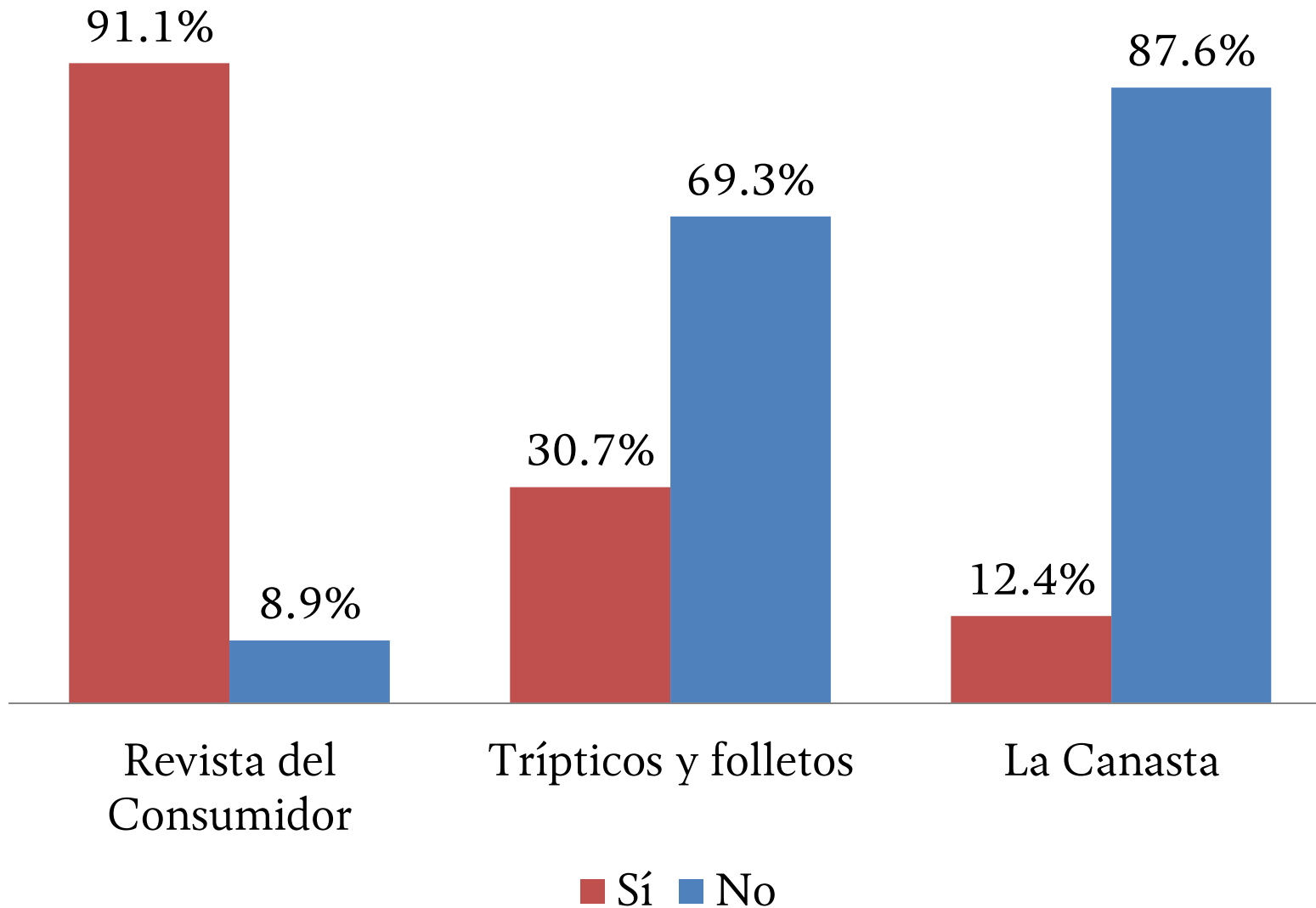
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# PUBLICACIONES IMPRESAS

# ¿USTED SABE O HA OÍDO DE LAS PUBLICACIONES IMPRESAS DE PROFECO LLAMADAS... ?

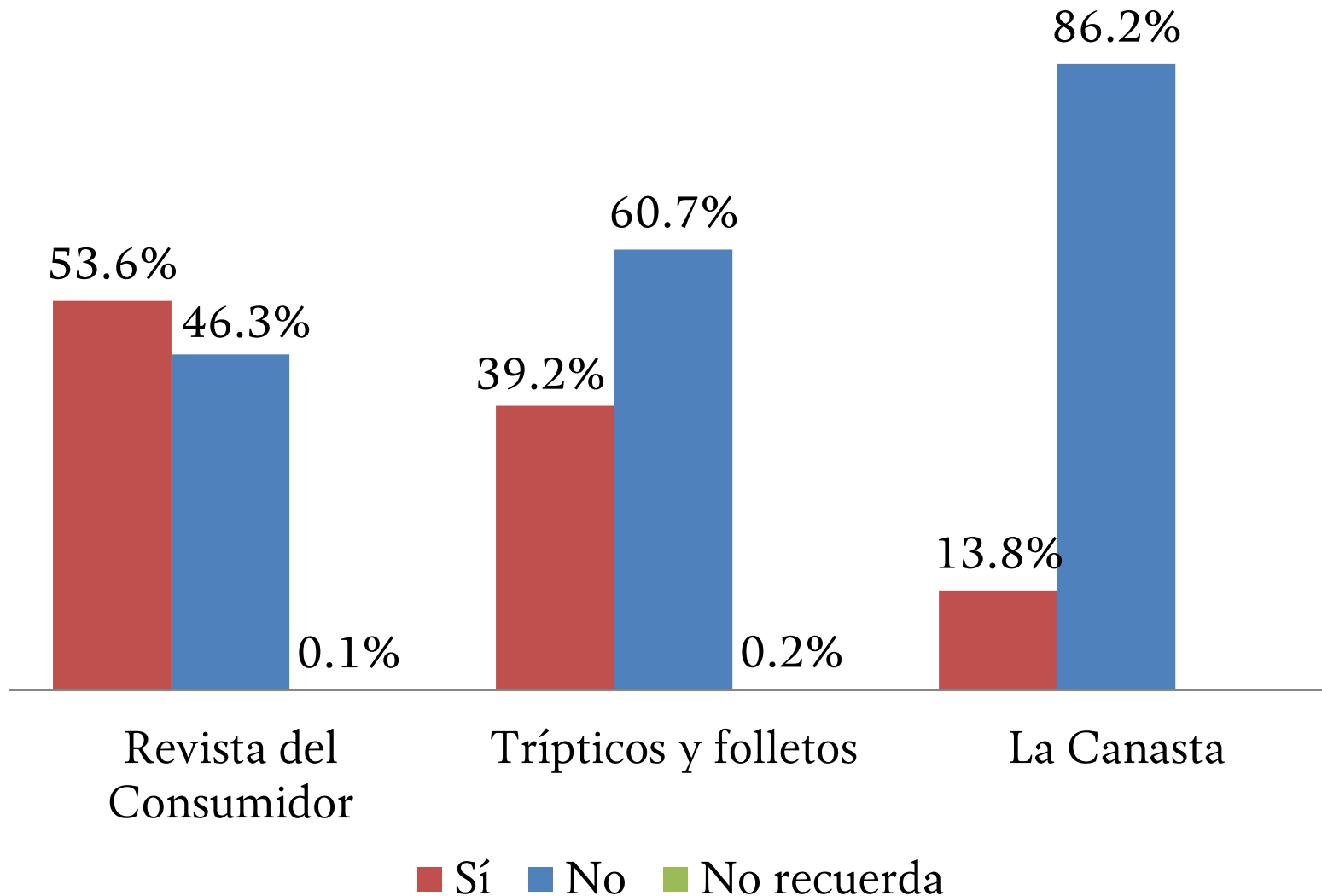


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



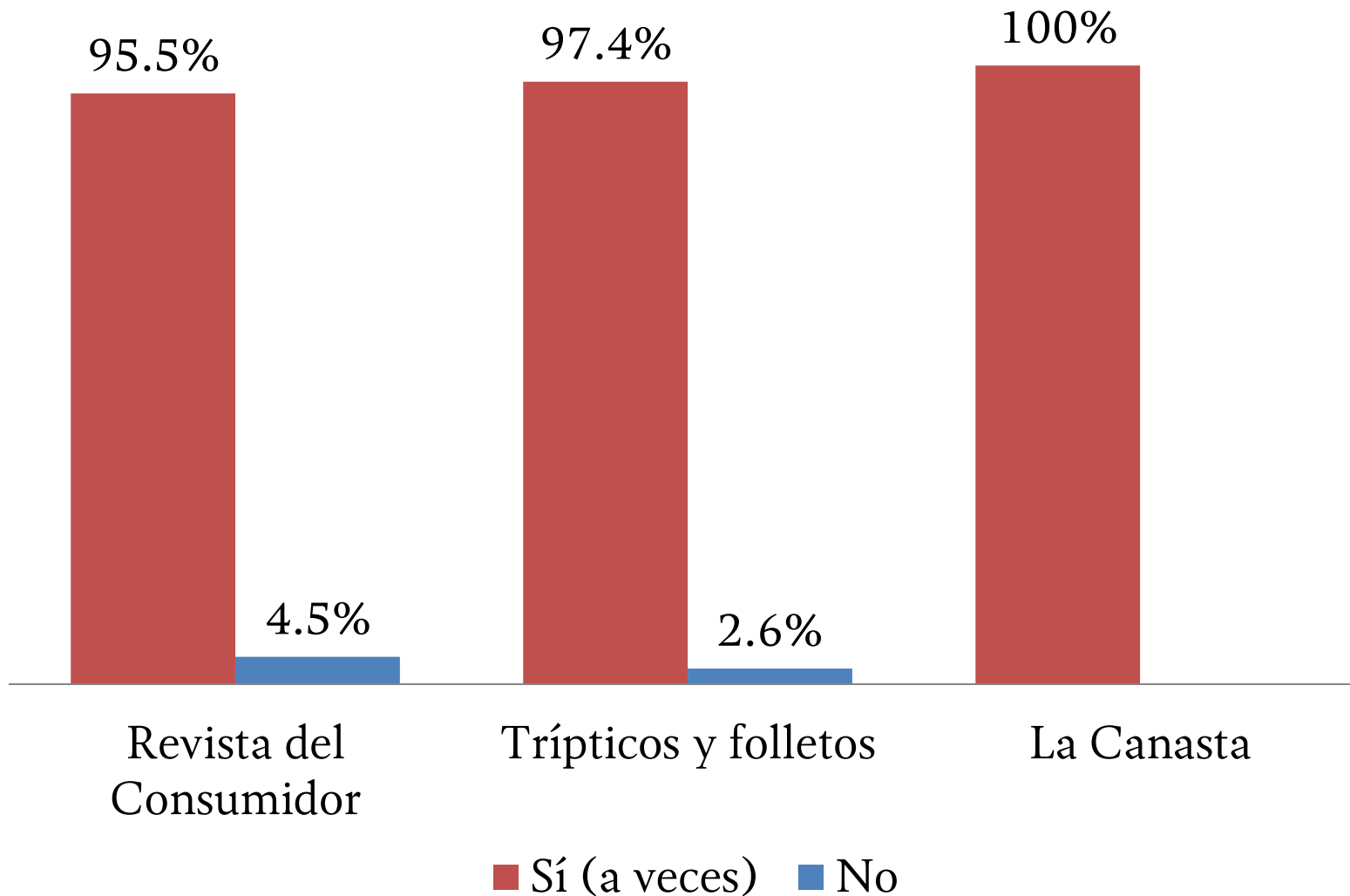
# ¿USTED HA LEÍDO ALGUNO DE LOS NÚMEROS DE...?

*(Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación)*



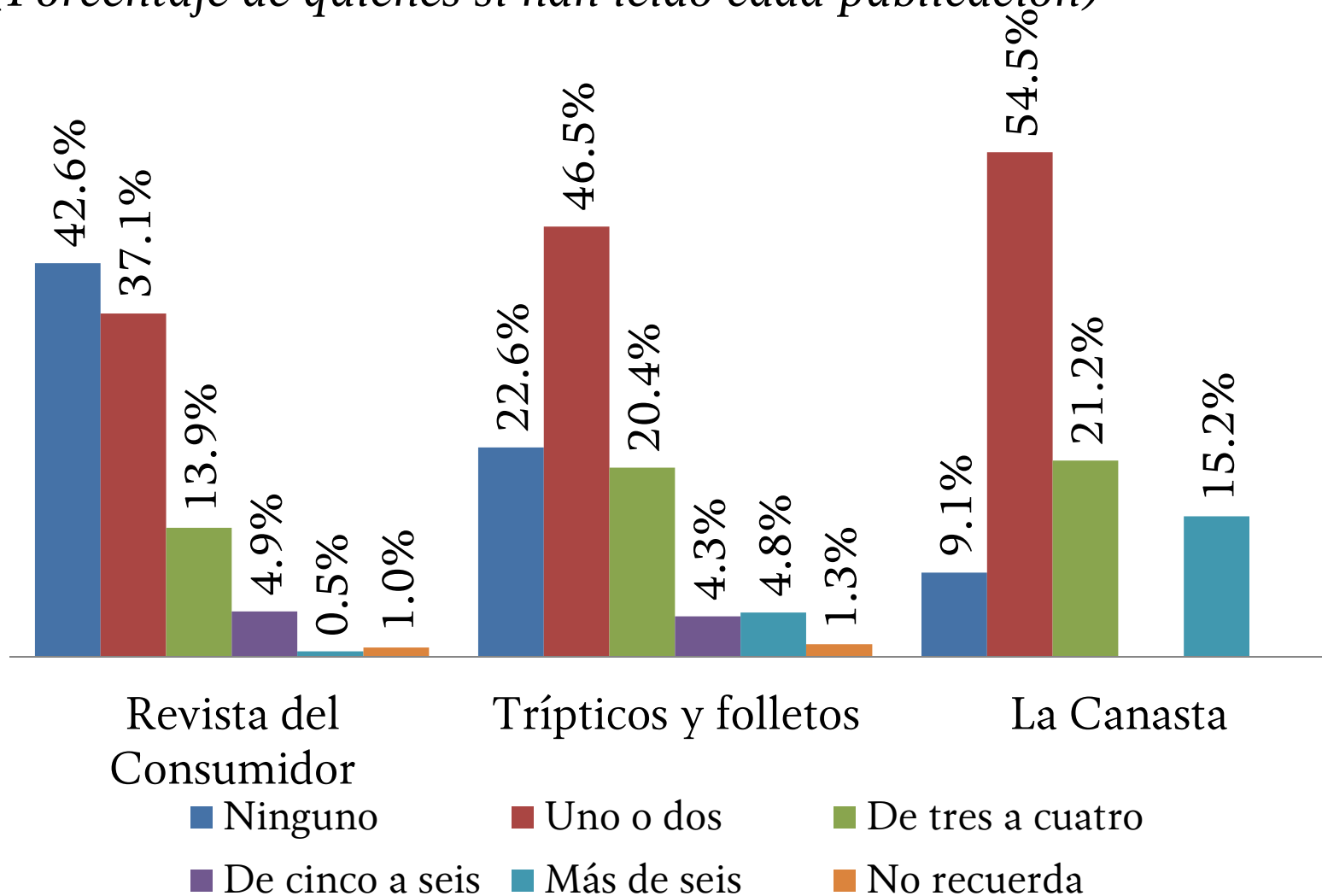
# PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL LA INFORMACIÓN DE LAS SIGUIENTES PUBLICACIONES?

*(Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación)*



# ¿CUÁNTOS EJEMPLARES DISTINTOS DE LAS SIGUIENTES IMPRESOS PUBLICADOS DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA HA LEÍDO?

*(Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación)*



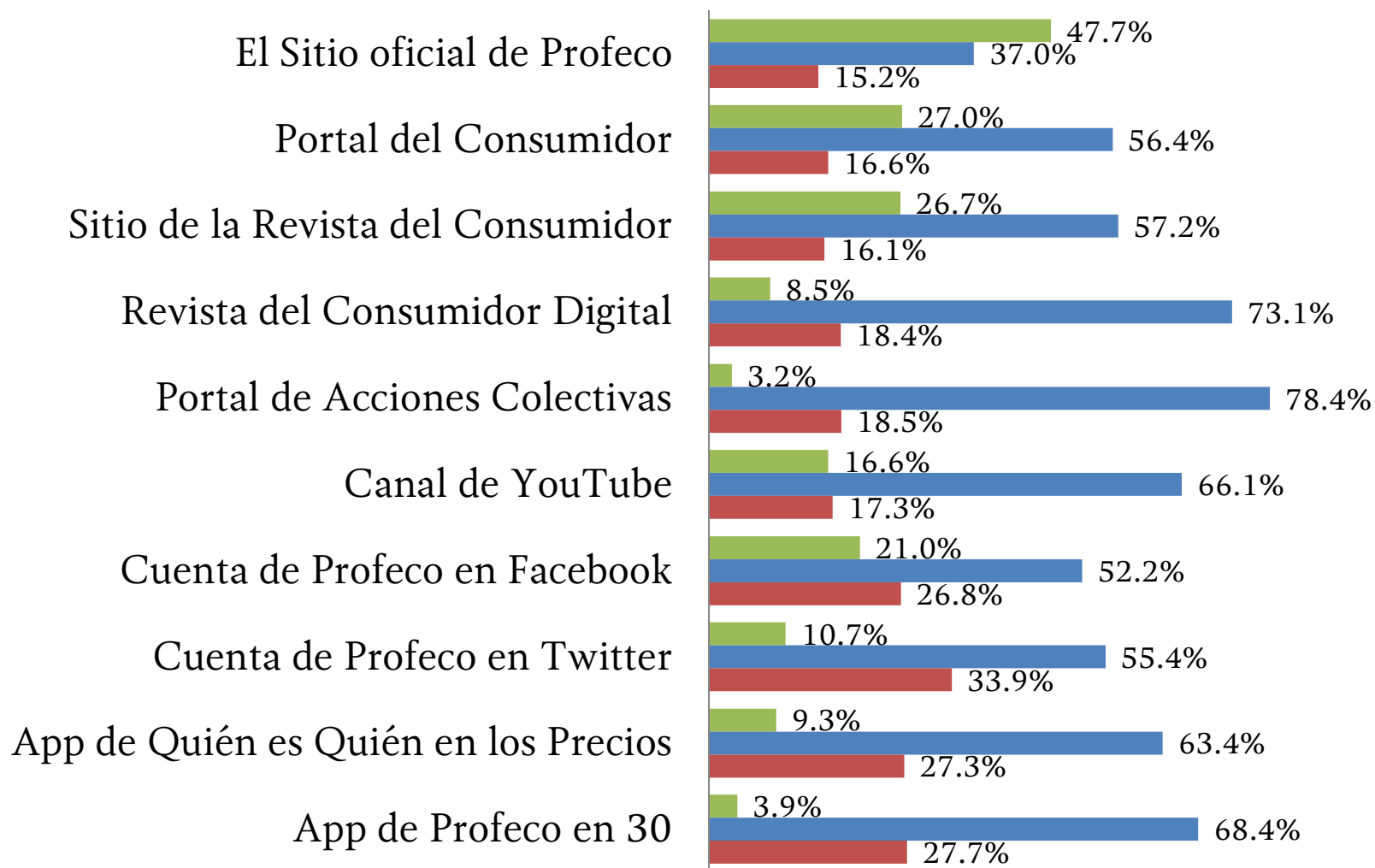




PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# SITIOS EN INTERNET

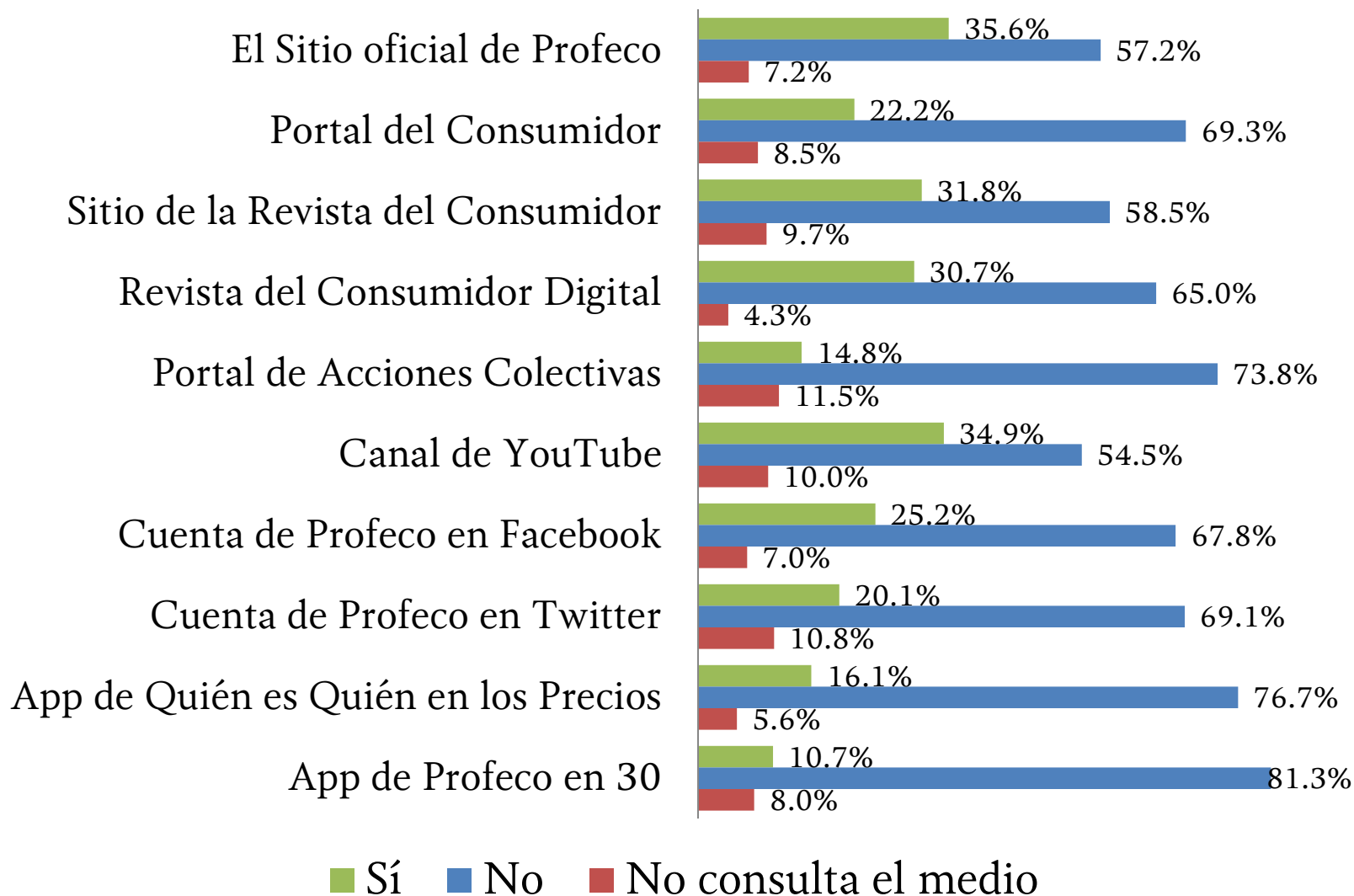
# ¿USTED SABE O HA OÍDO QUE PROFECO PUBLICA EN INTERNET INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS, CALIDAD, DERECHOS DE LAS Y LOS CONSUMIDORES, LUGARES DE COMPRA, ETC. A TRAVÉS DE...?



■ Sí ■ No ■ No consulta o no tiene internet, o no posee el medio

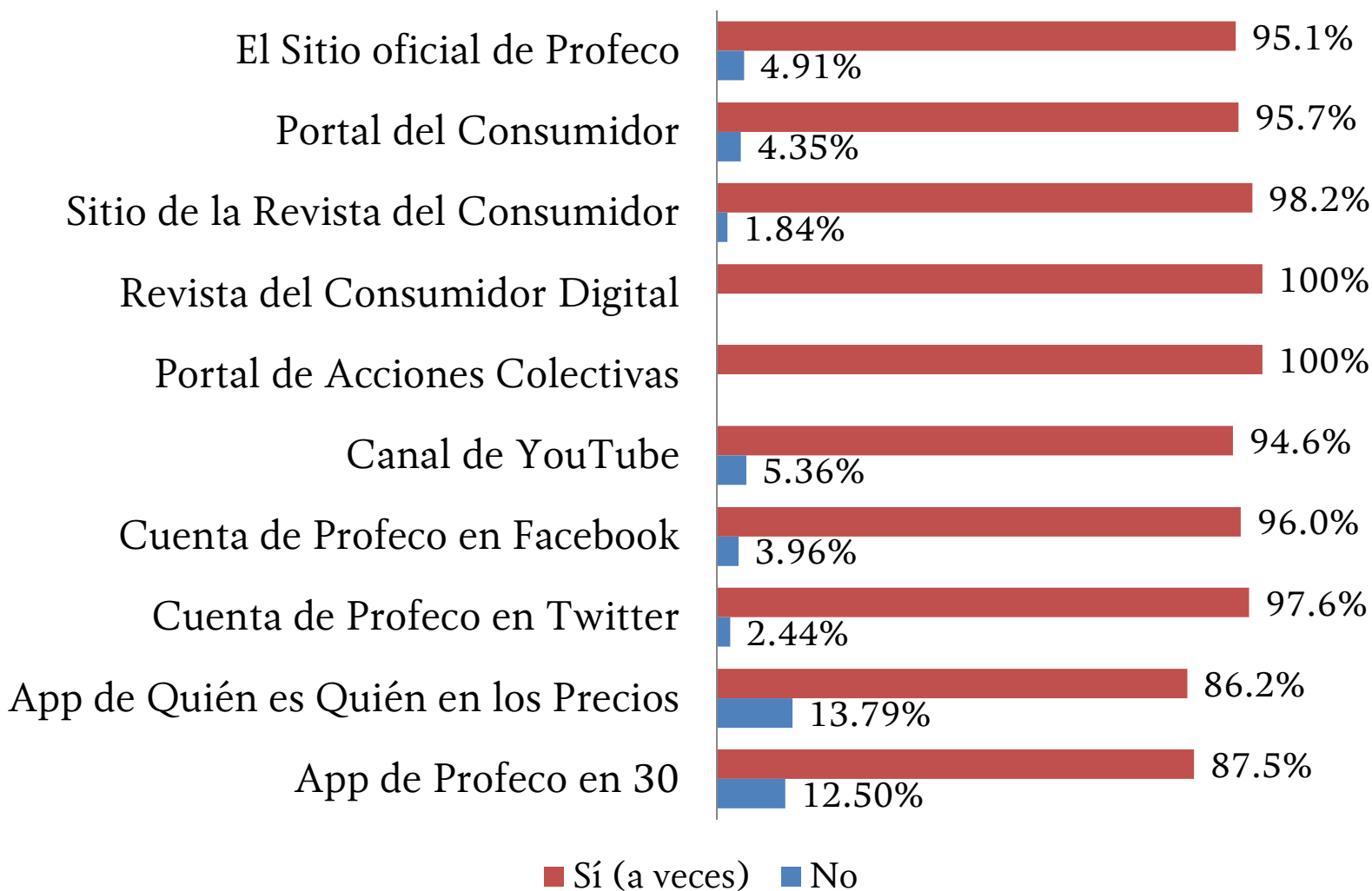
# ¿USTED HA VISTO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE PROFECO EN ...?

(Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada sitio)



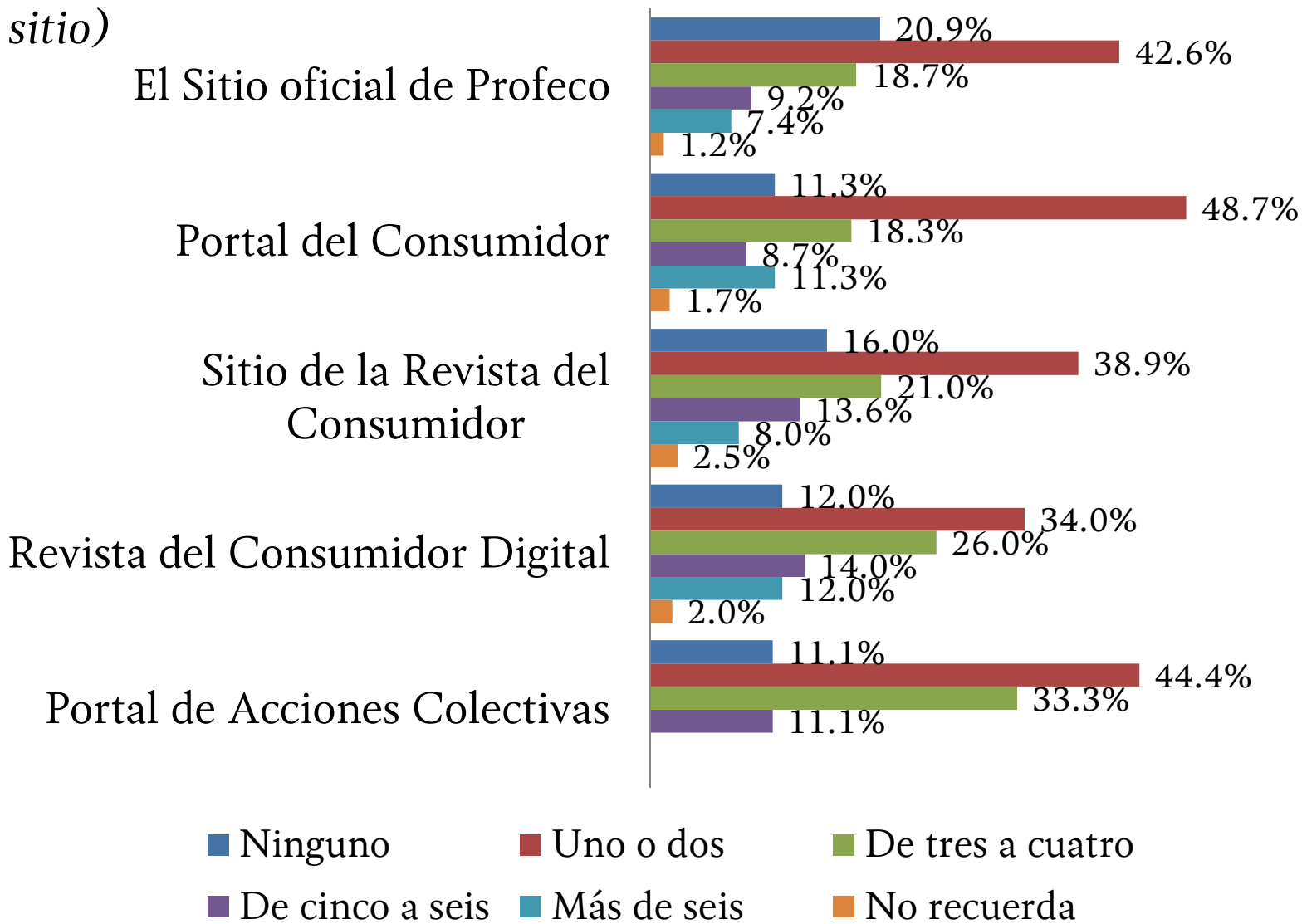
# ¿LA INFORMACIÓN DE PROFECO VISTA O CONSULTADA EN LOS SIGUIENTES SITIOS LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio)*



# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA CONSULTADO O REVISADO INFORMACIÓN DE PROFECO PUBLICADA EN... ?

(Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio)

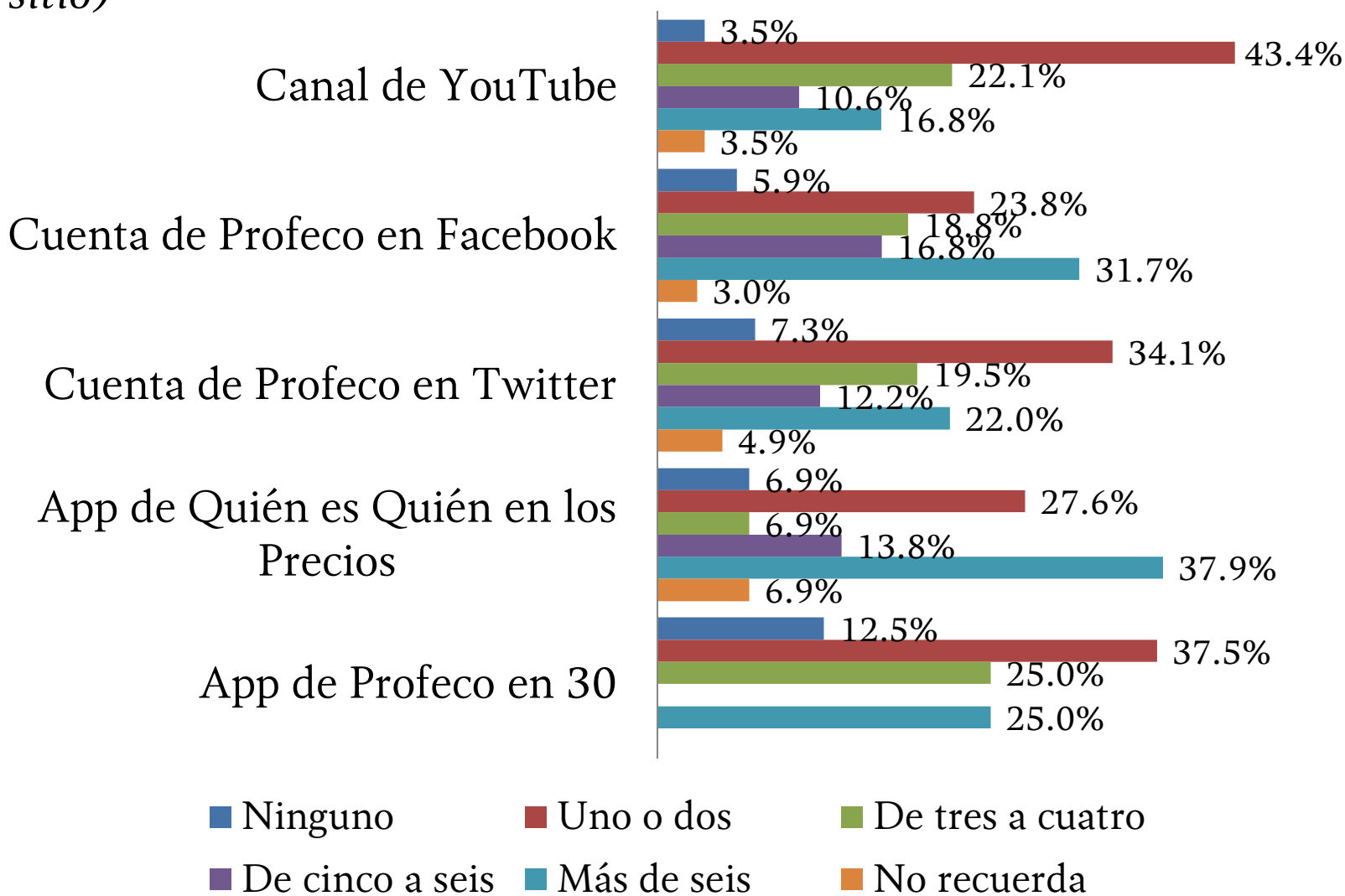


Continua...



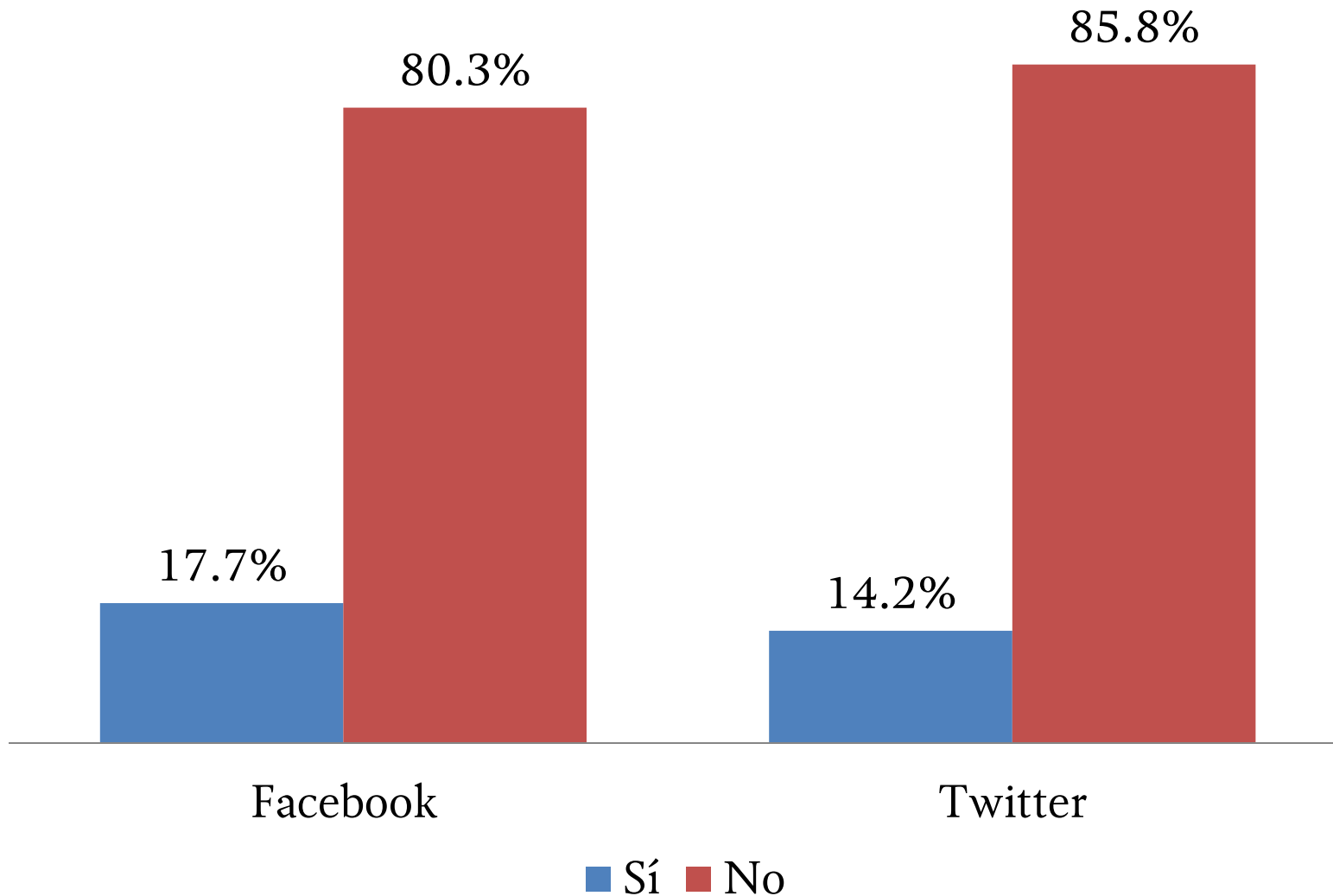
# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA CONSULTADO O REVISADO INFORMACIÓN DE PROFECO PUBLICADA EN... ?

(Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio)



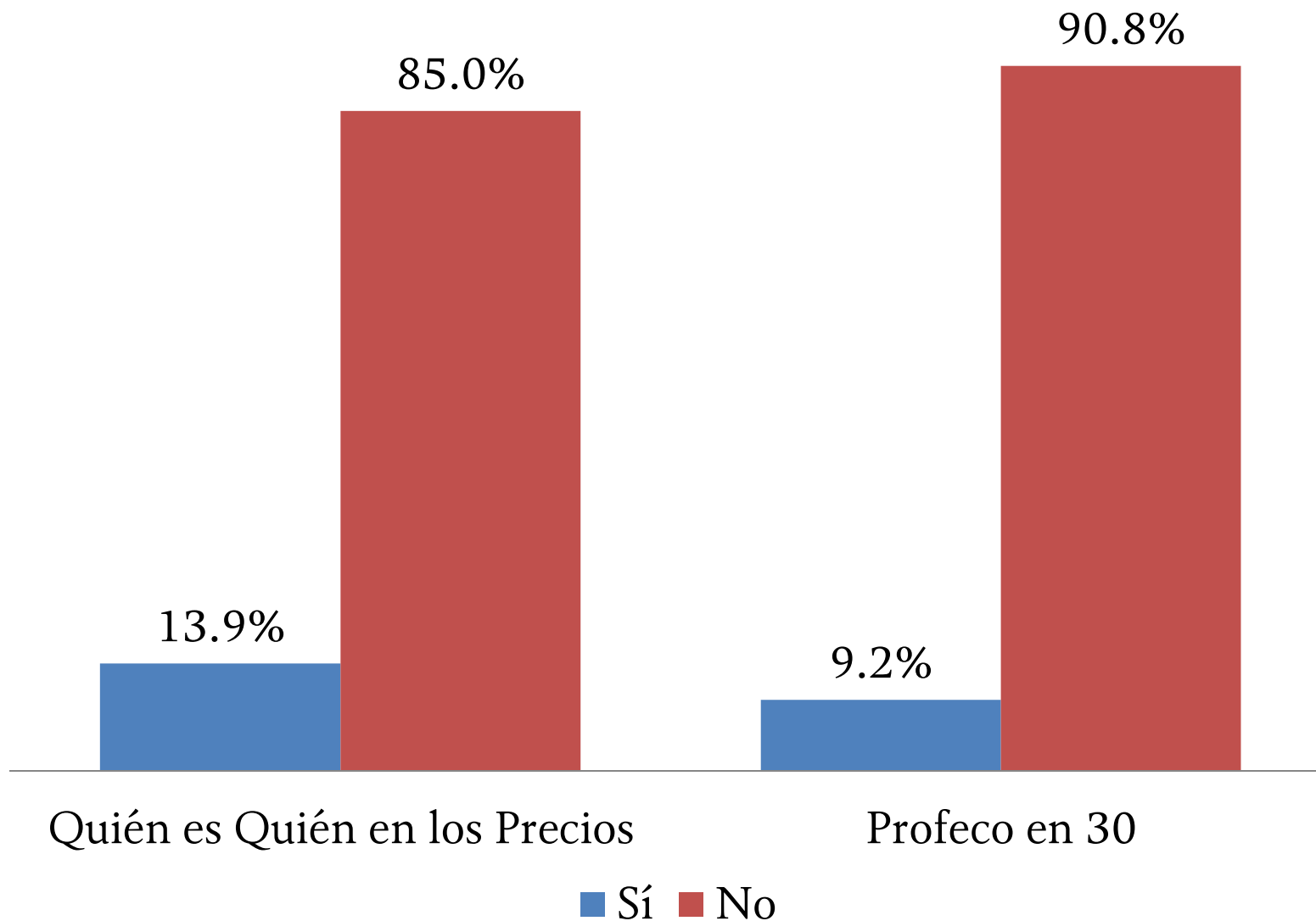
# ¿SIGUE A PROFECO A TRAVÉS DE SU CUENTA DE ...?

*(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





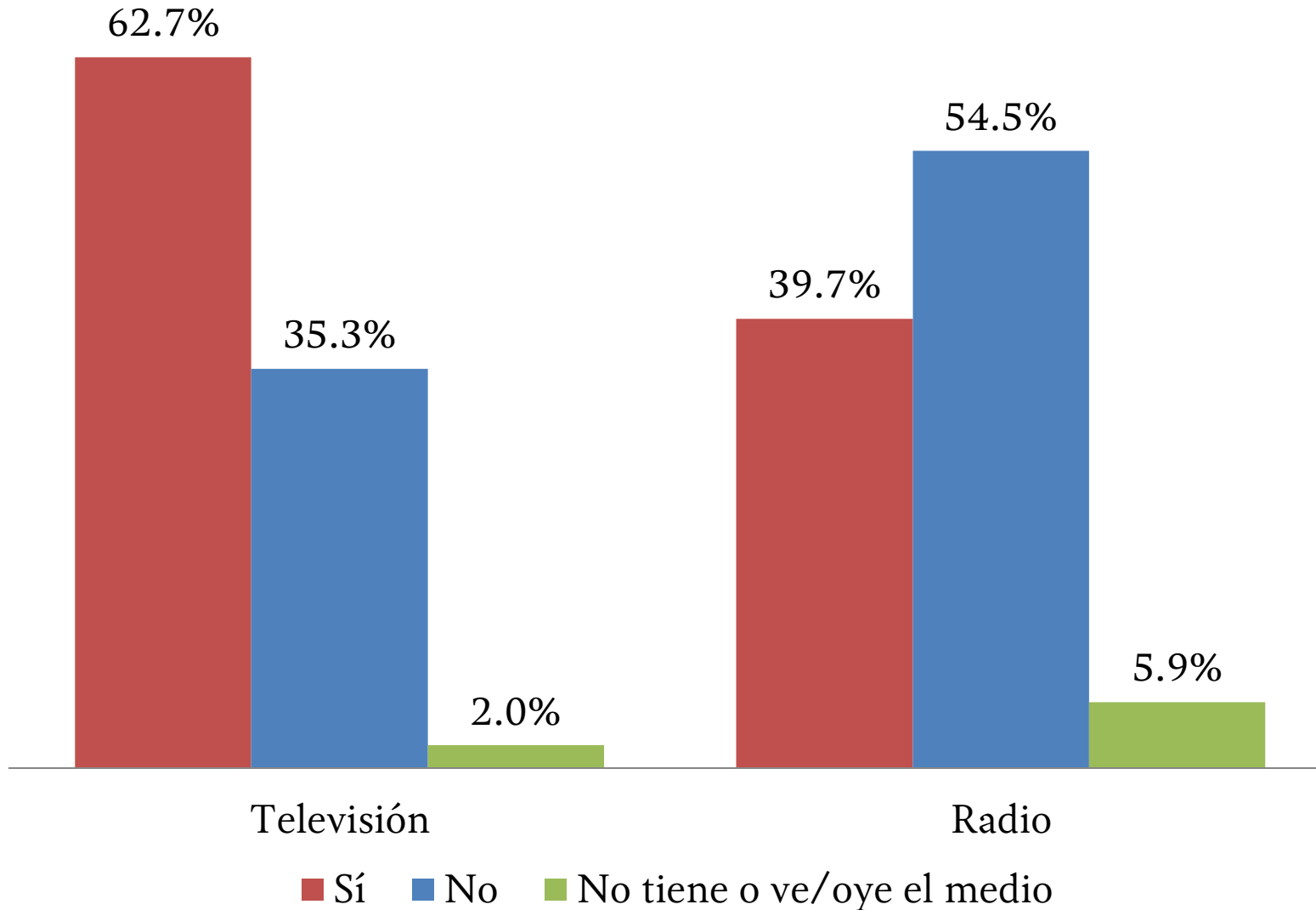
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# PROGRAMAS EN TV Y RADIO

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

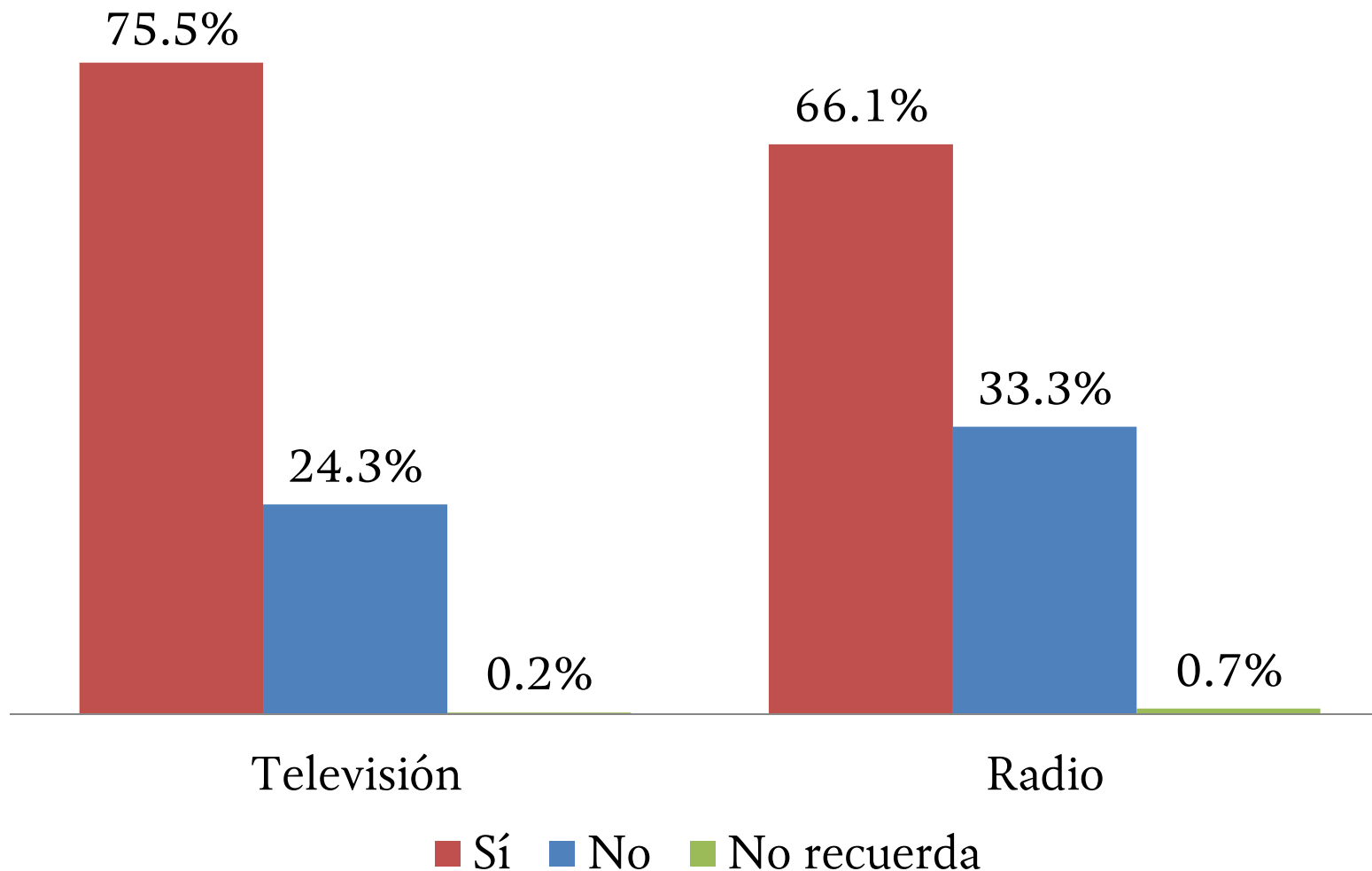


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



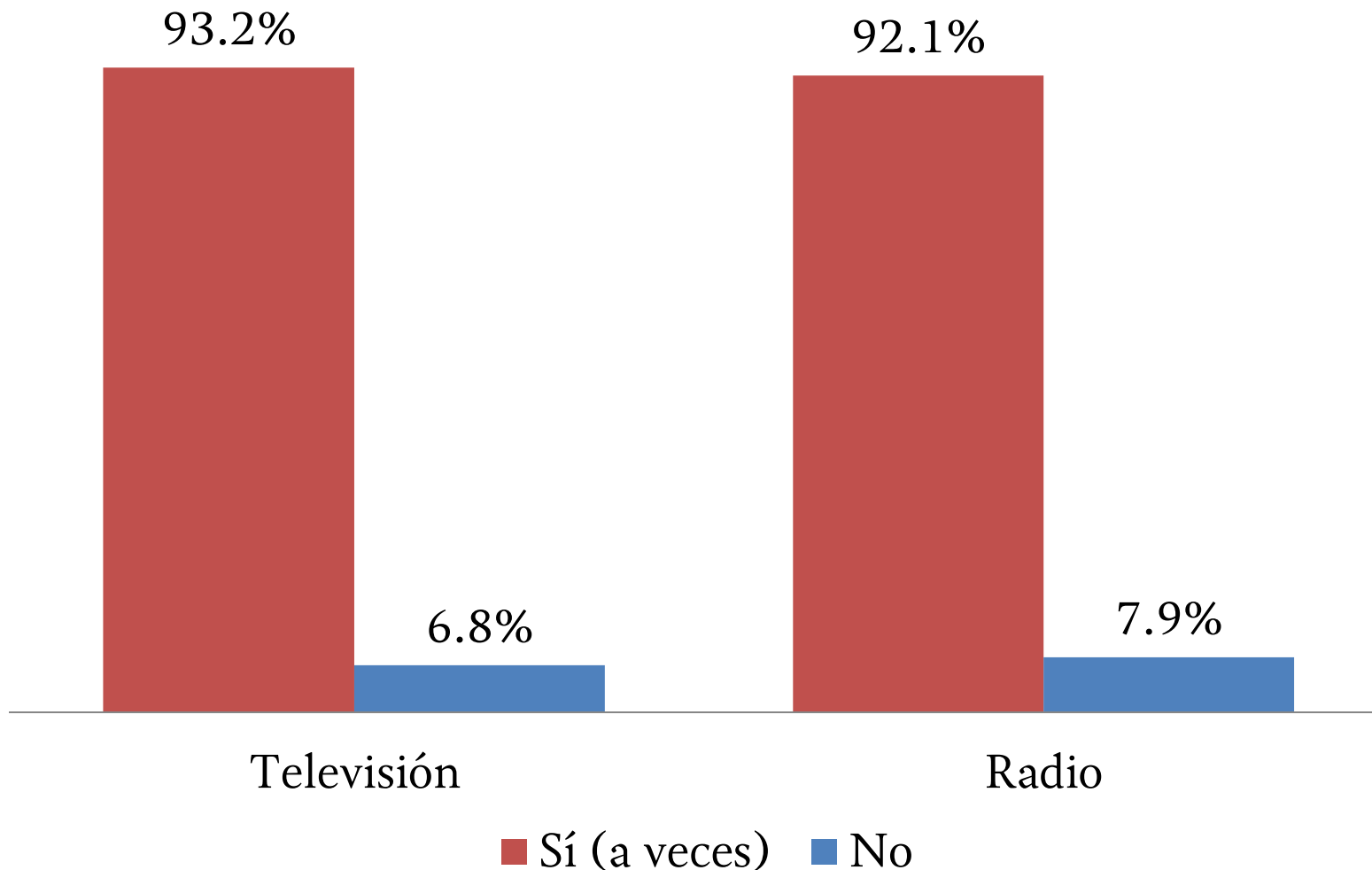
# ¿USTED HA VISTO/OÍDO ALGUNA VEZ ESTE PROGRAMA DE PROFECO TRANSMITIDO POR... ?

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

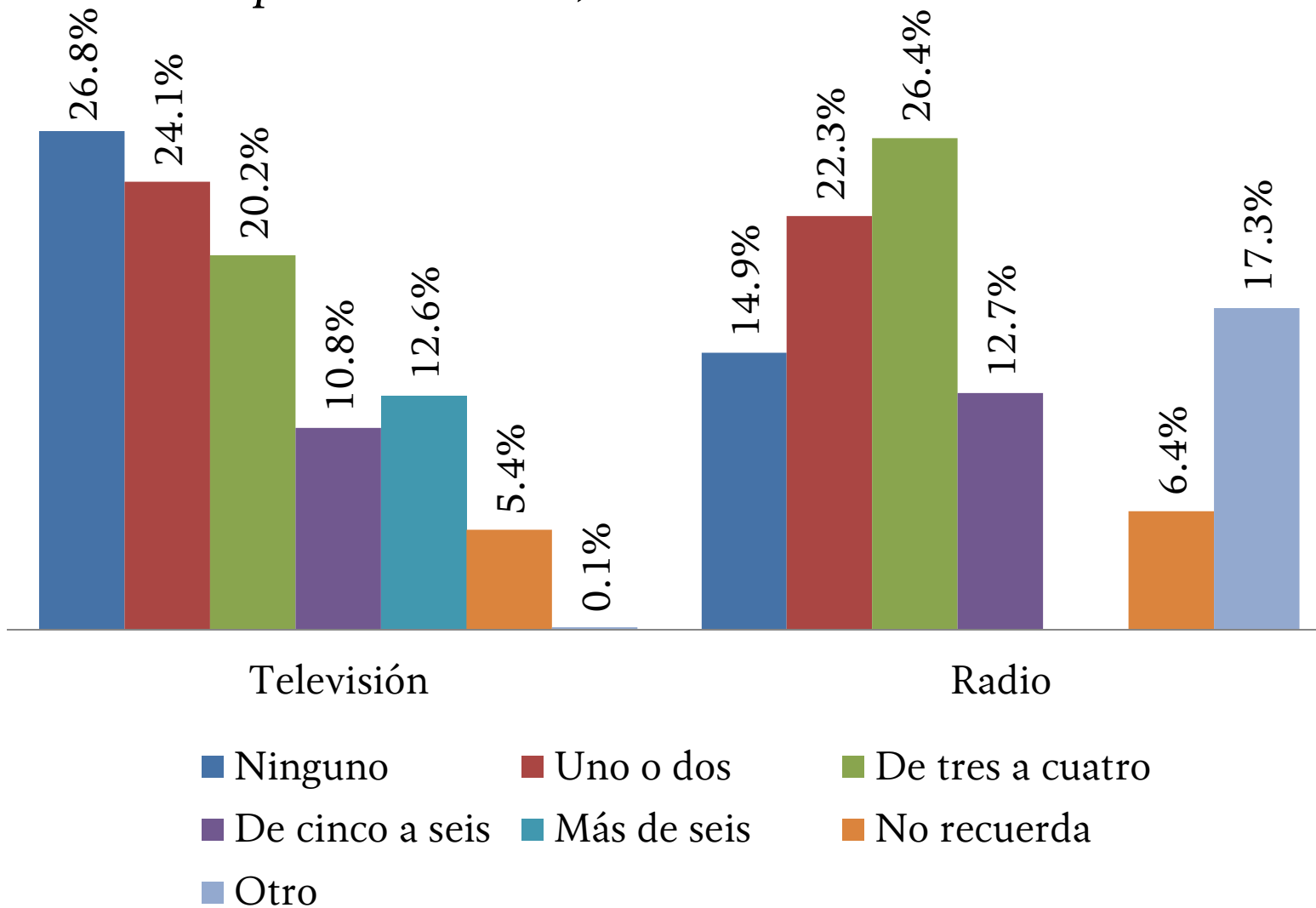


¿LA INFORMACIÓN DE ESTOS PROGRAMAS DE PROFECO TRANSMITIDOS POR LOS SIGUIENTES MEDIOS LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

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



DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿CUÁNTOS PROGRAMAS DISTINTOS DE PROFECO TRANSMITIDO POR LOS SIGUIENTES MEDIOS HA VISTO-OÍDO?  
*(Porcentaje de quienes han visto o escuchado el programa transmitido por cada medio)*

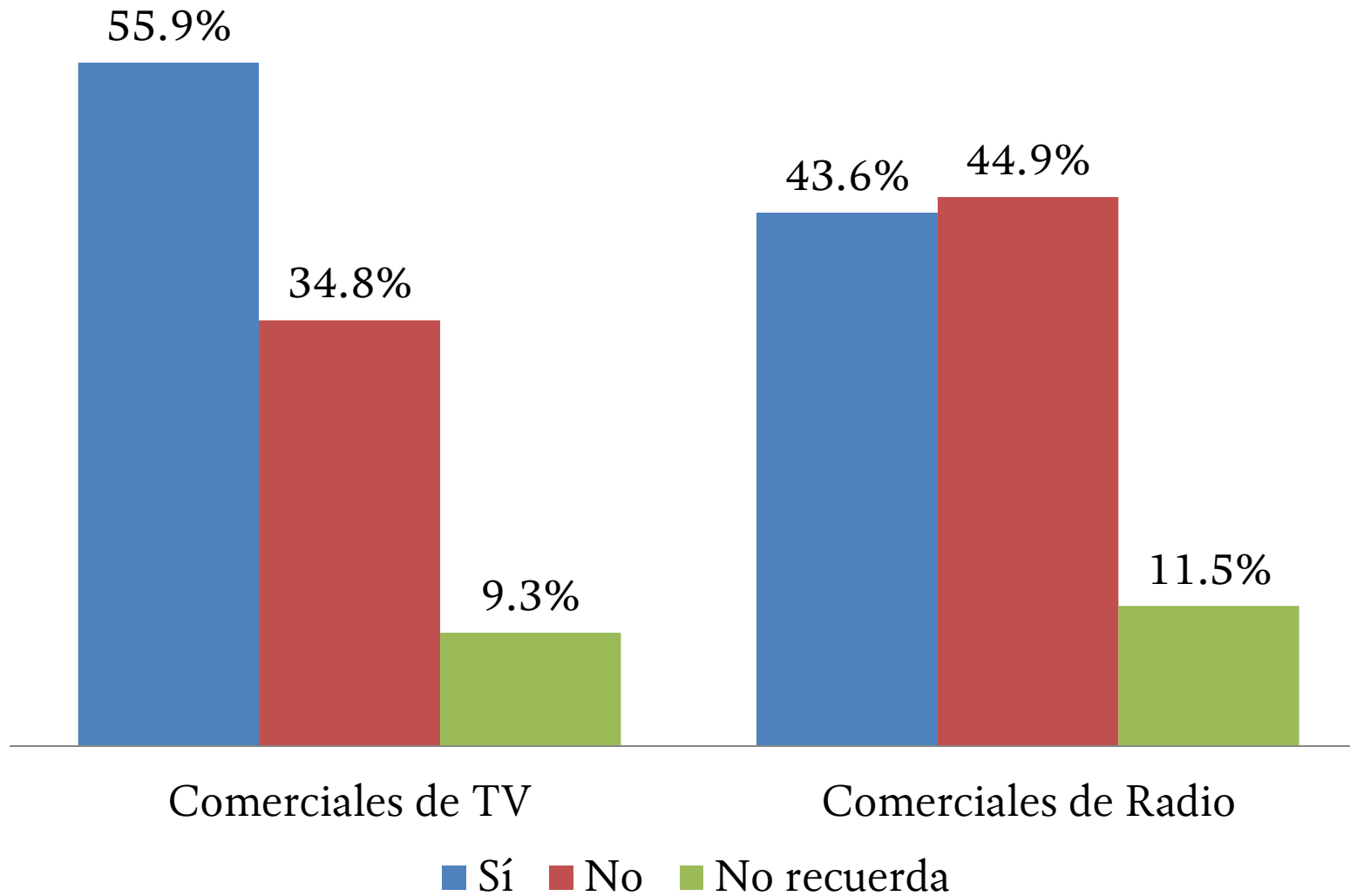




PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

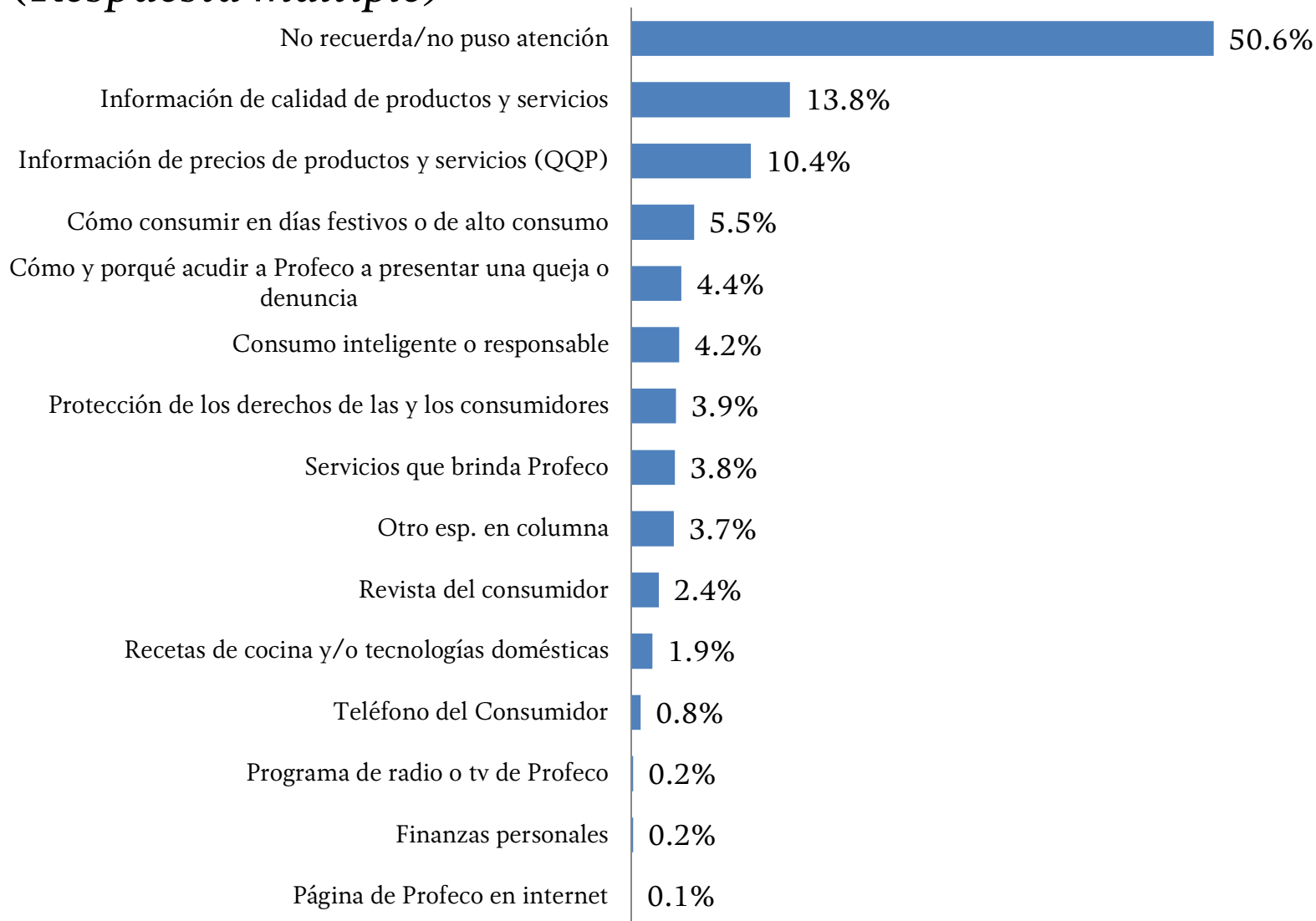
# COMERCIALES

# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿USTED HA OÍDO O VISTO ALGÚN COMERCIAL DE PROFECO EN...?



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

*(Respuesta múltiple)*



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



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

(Respuesta múltiple)





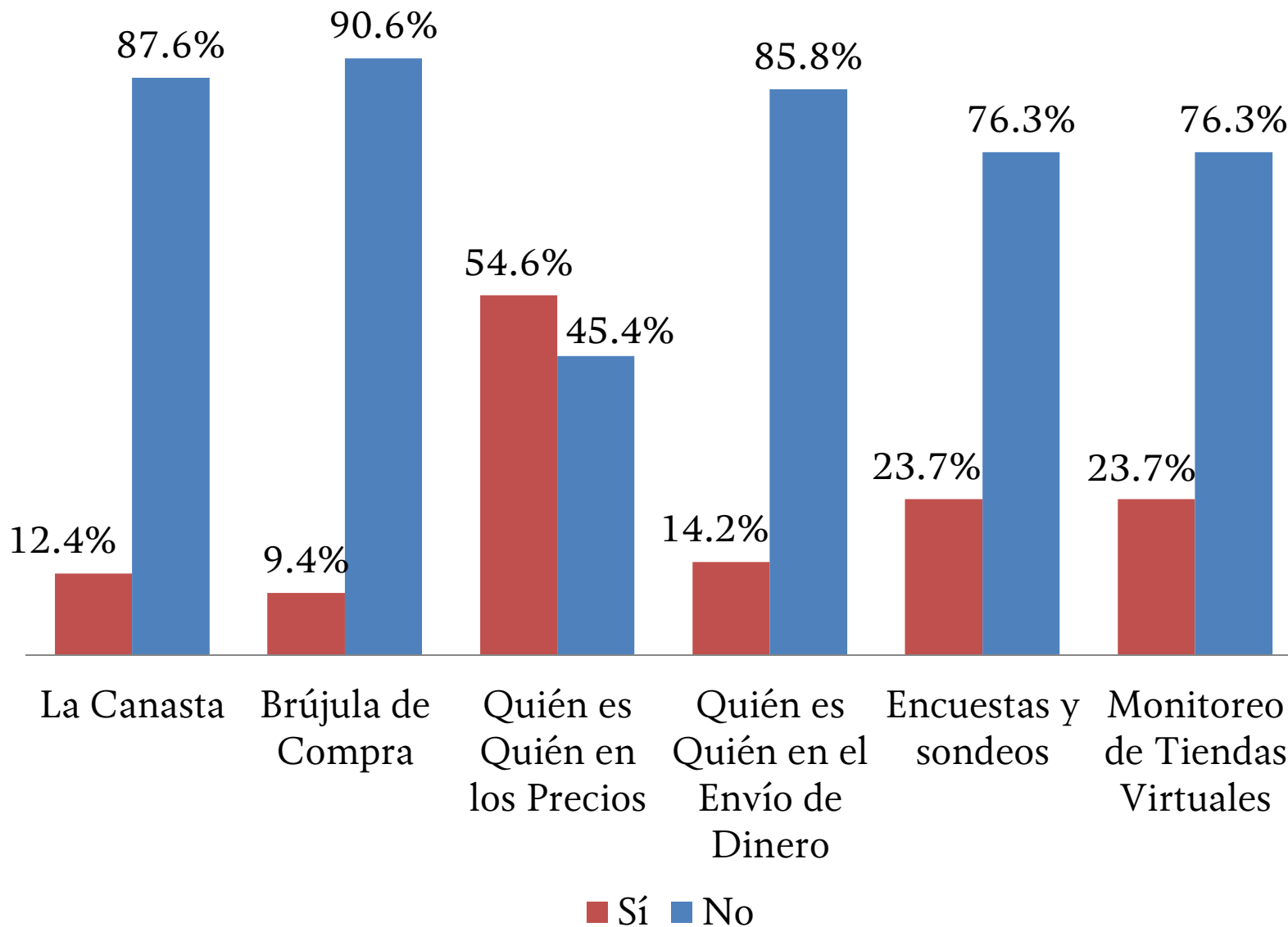
PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# PROGRAMAS

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

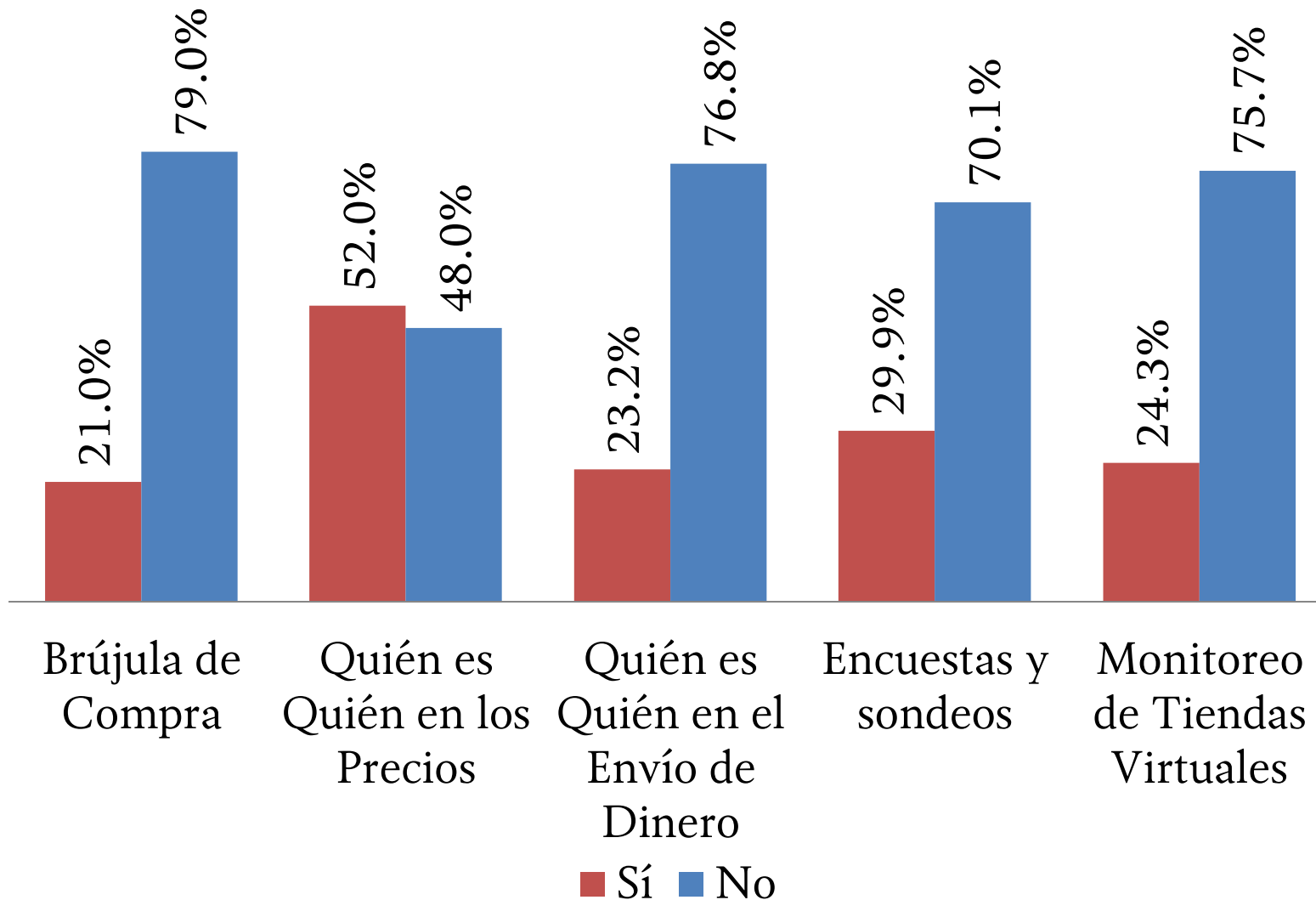


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



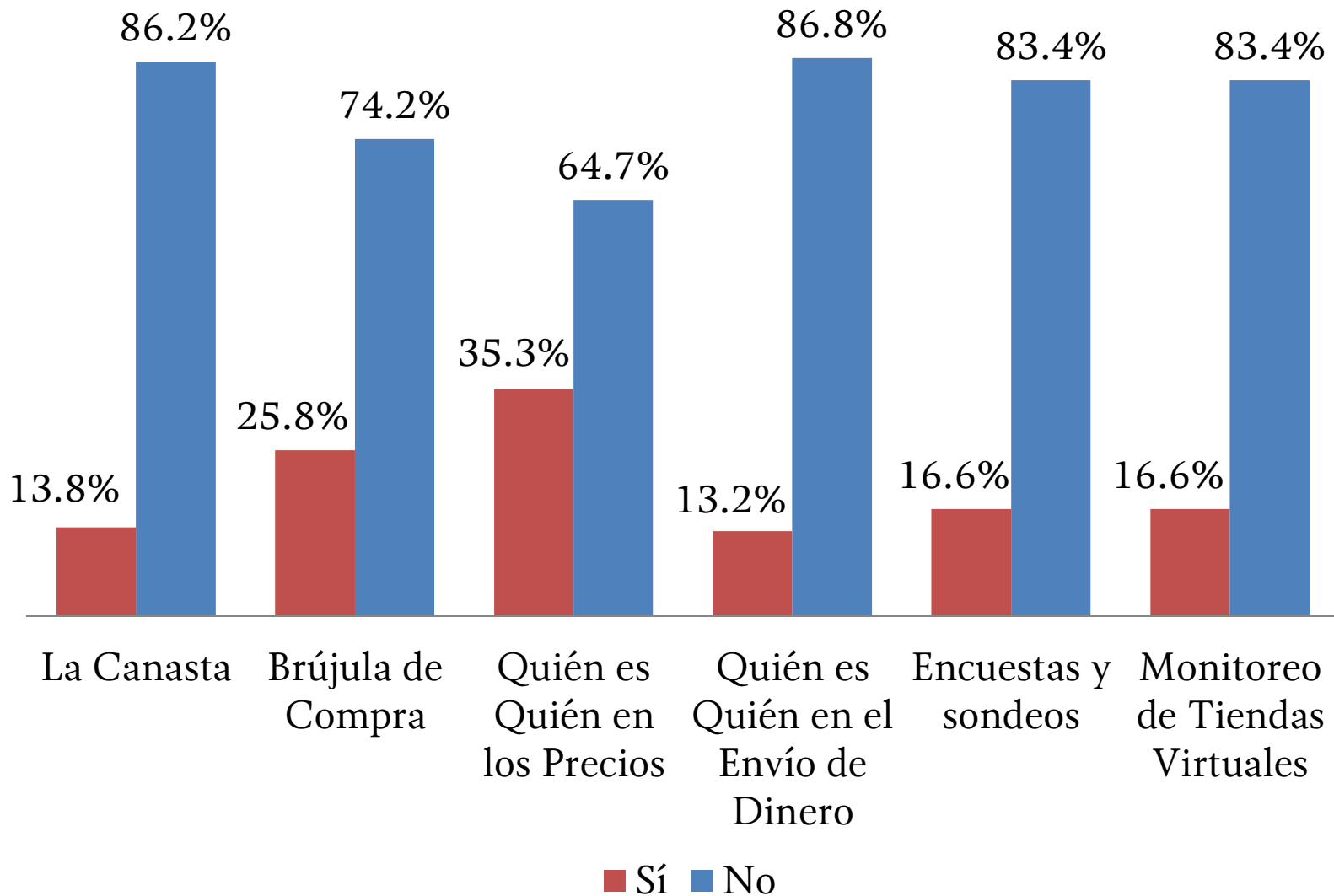
# ¿USTED HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE PROFECO LLAMADA... ?

*(Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada programa)*



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

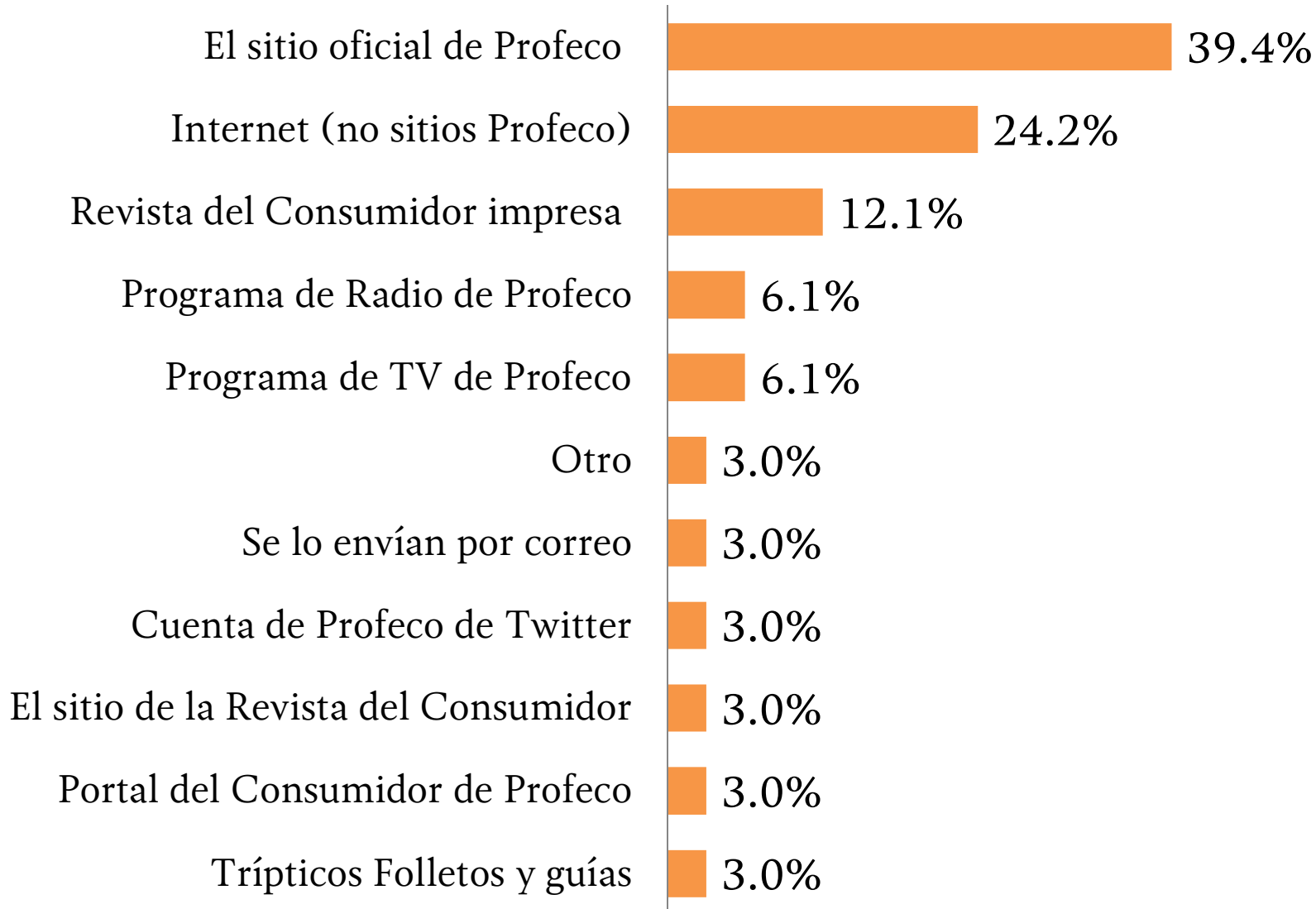
*(Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada programa)*



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

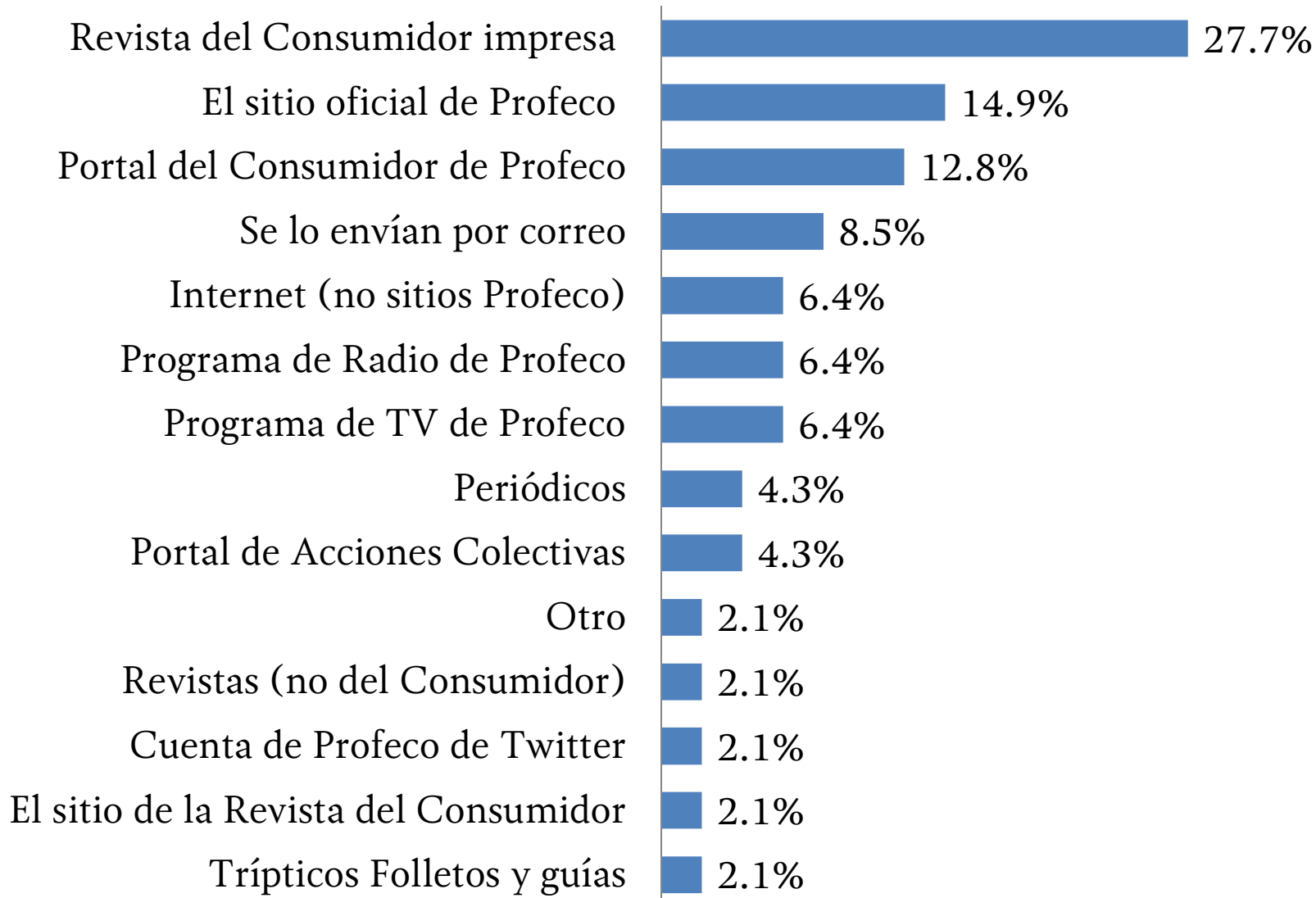
# ¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE LA CANASTA?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información de La Canasta. Respuesta múltiple)*



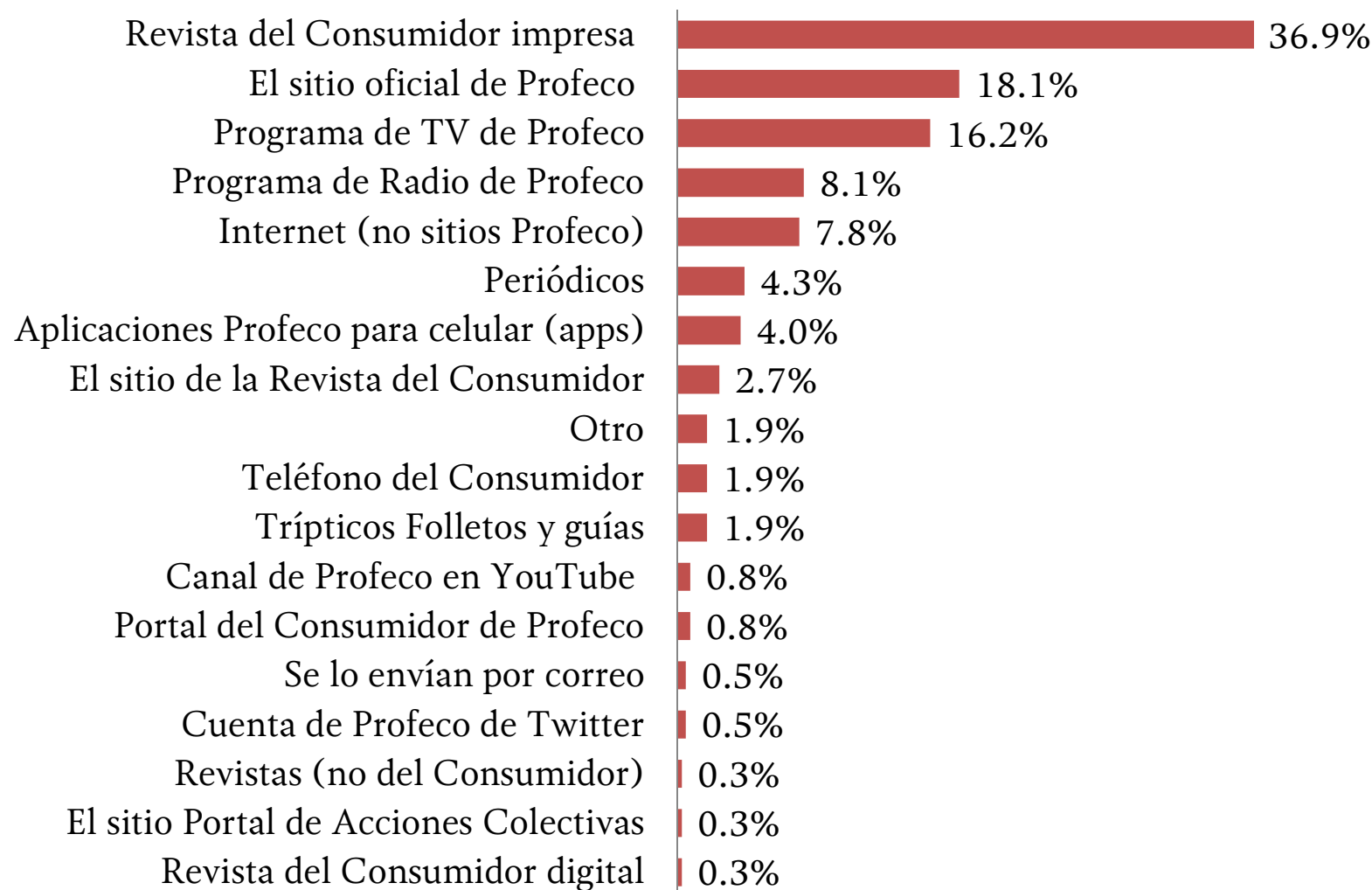
# ¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE BRÚJULA DE COMPRA?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información de Brújula de Compra. Respuesta múltiple)*



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

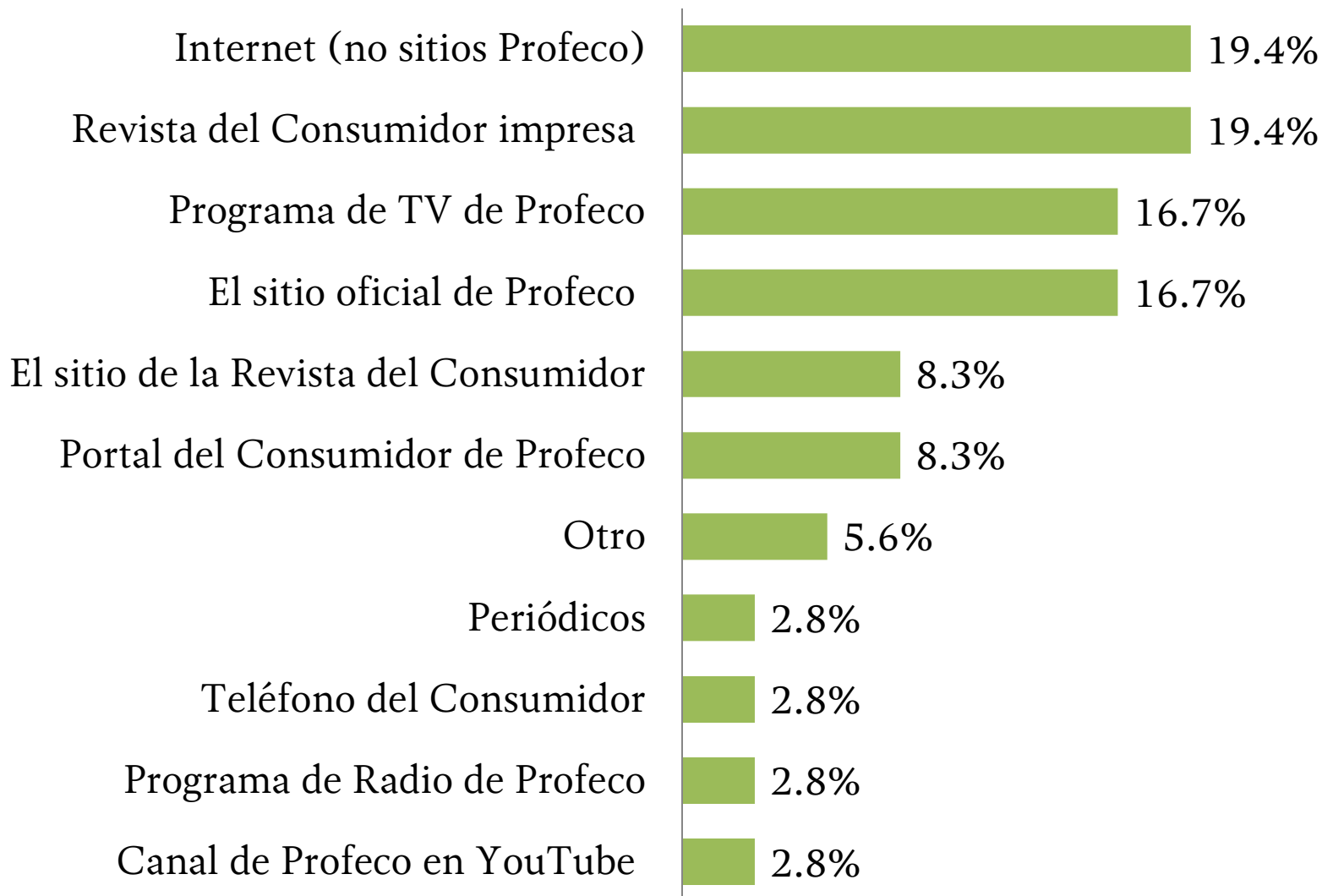
*(Porcentaje de quienes han consultado la información de Quién es Quién en los Precios. Respuesta múltiple)*





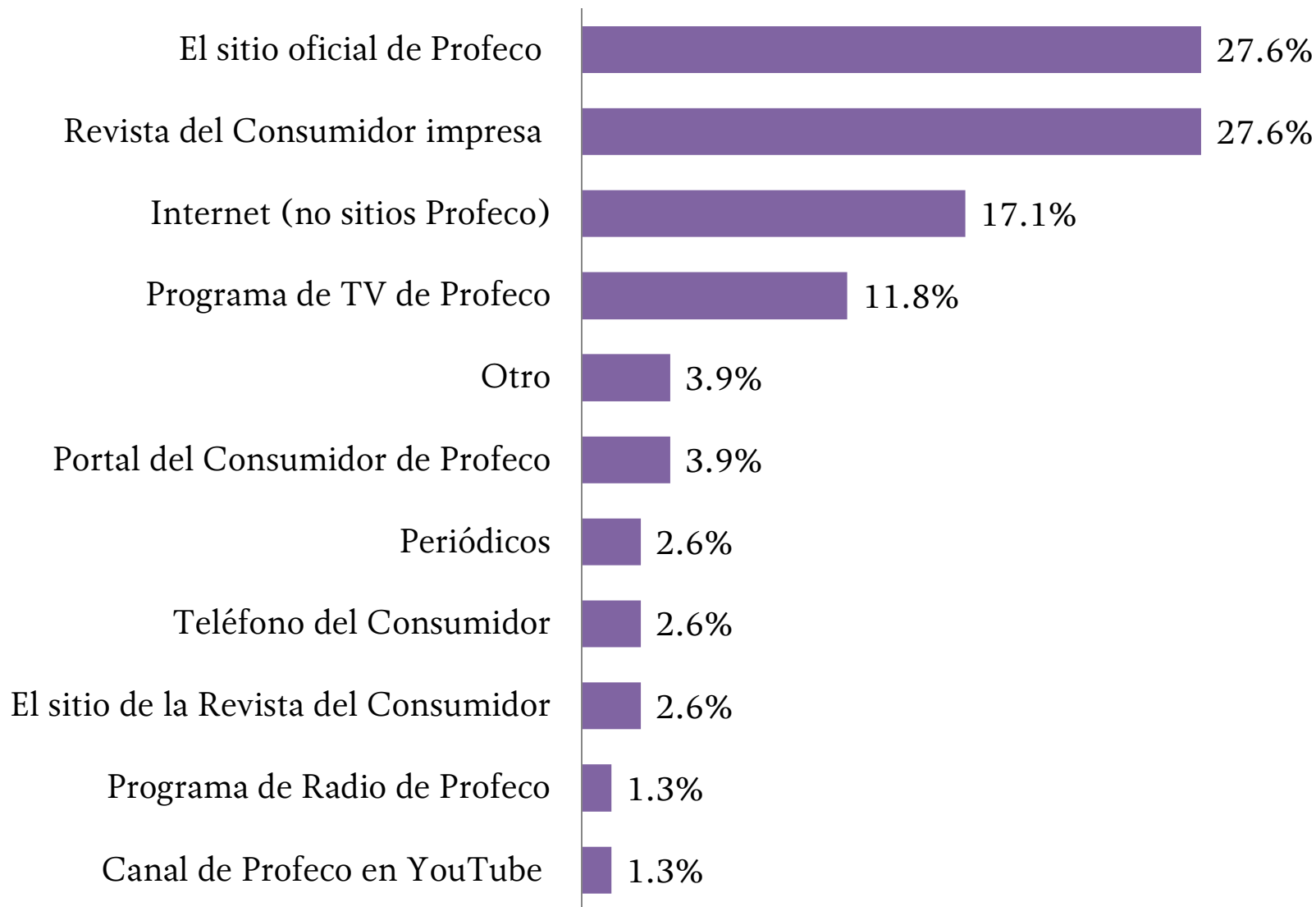
# ¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información de Quién es Quién en el Envío de Dinero. Respuesta múltiple)*



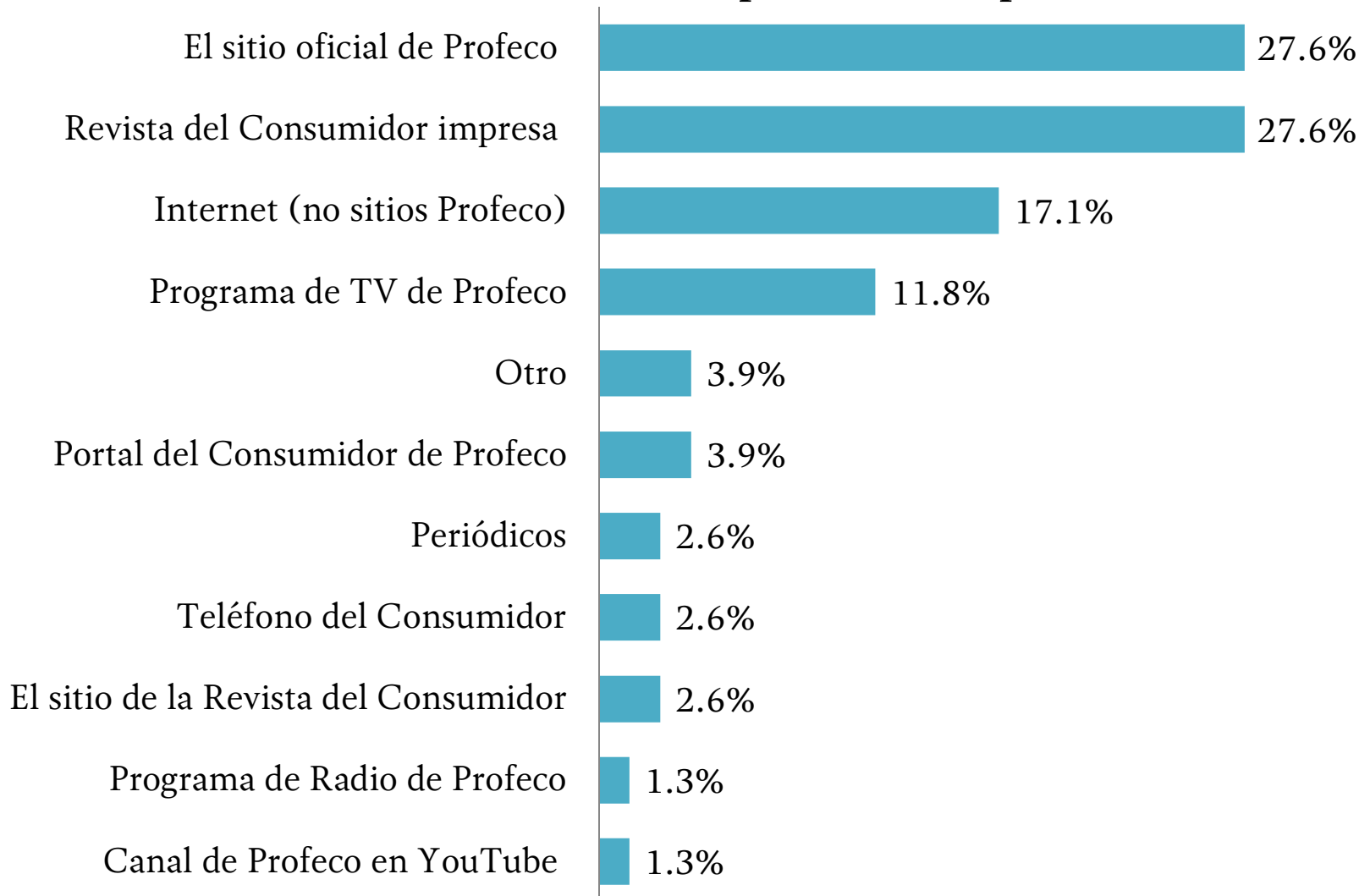
# ¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE ENCUESTAS Y SONDEOS?

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



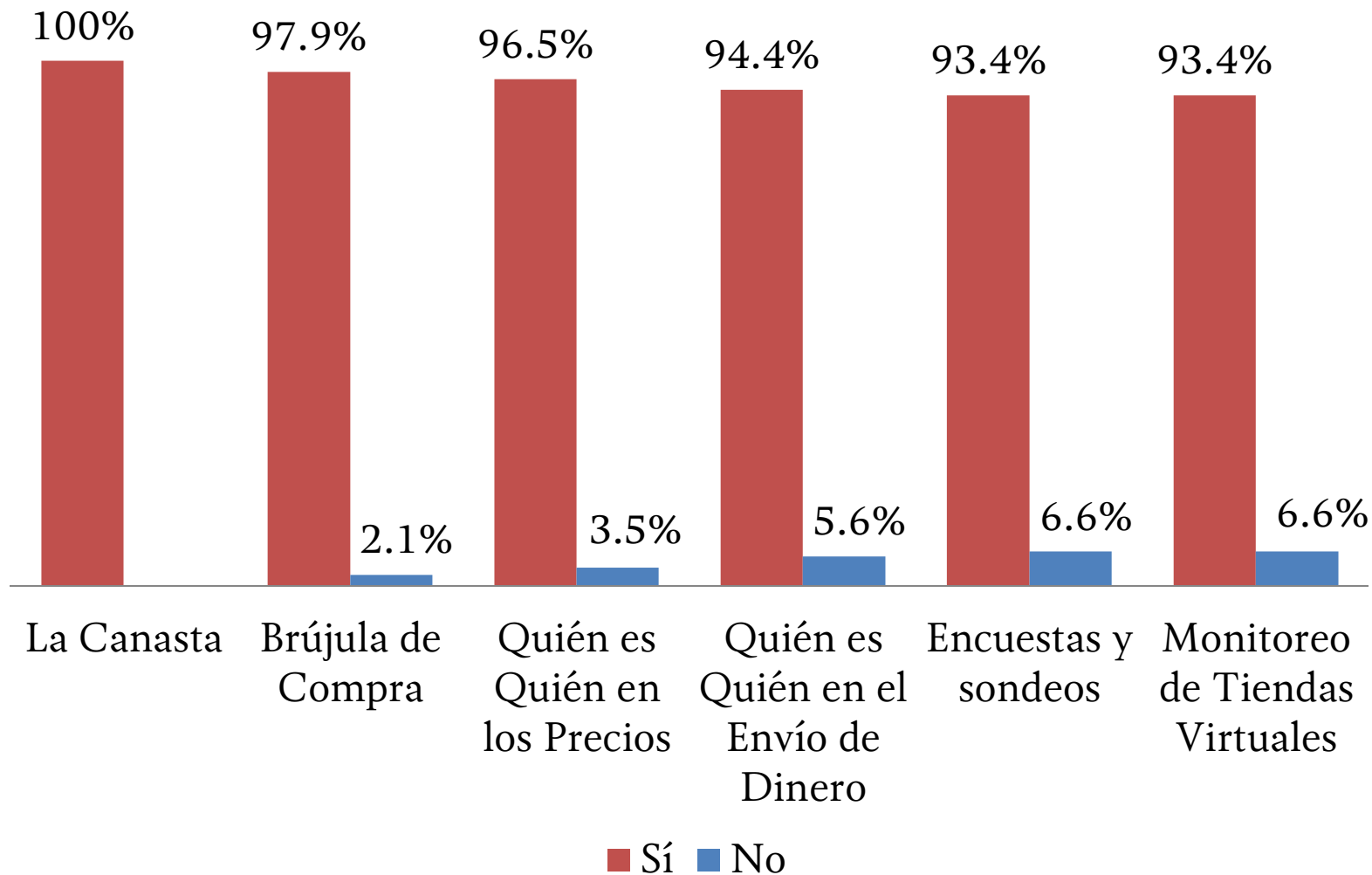
# ¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DEL MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información del monitoreo de tiendas virtuales. Respuesta múltiple)*



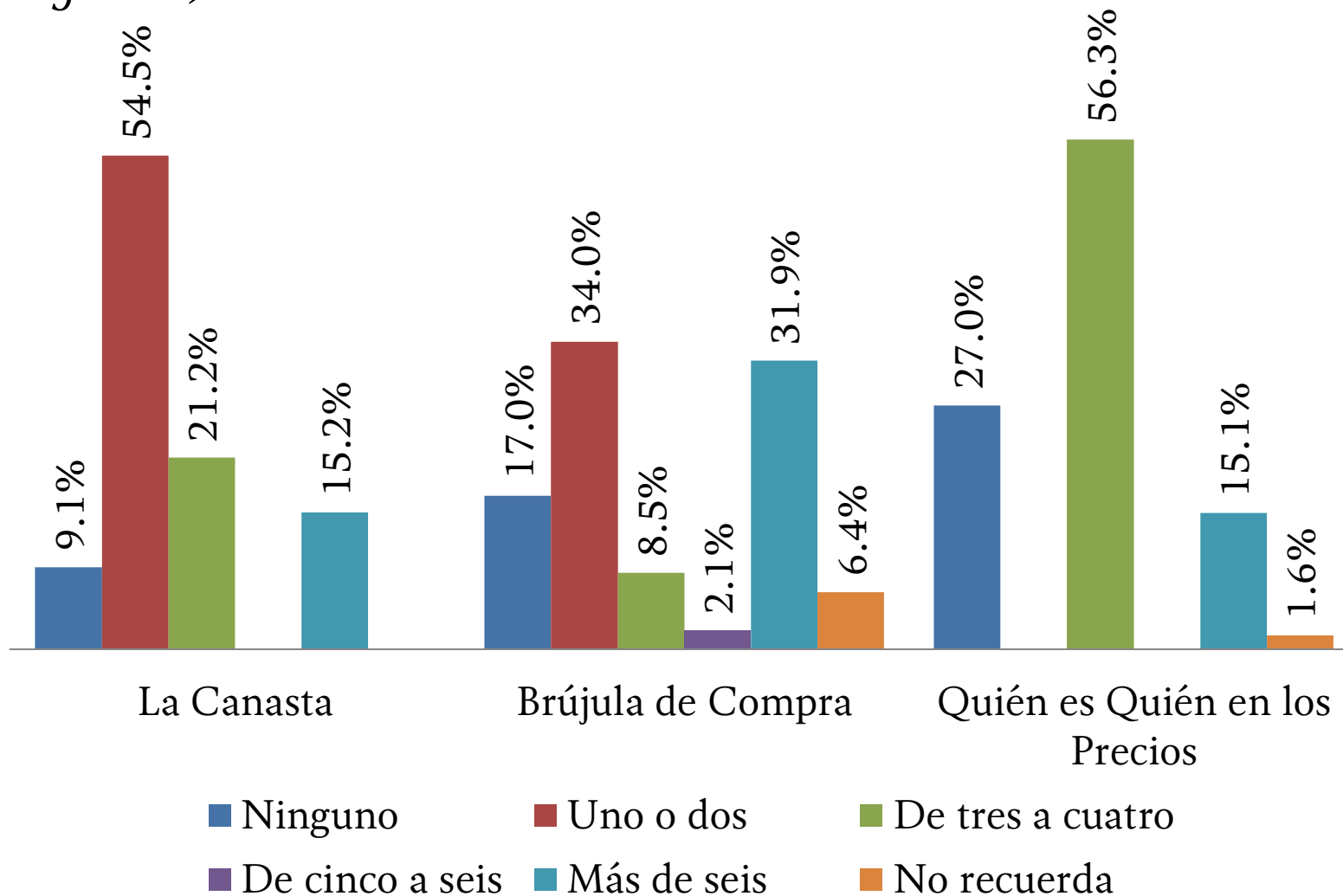
# EN GENERAL, PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL ESTA INFORMACIÓN DE...?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa)*



# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

(Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa)



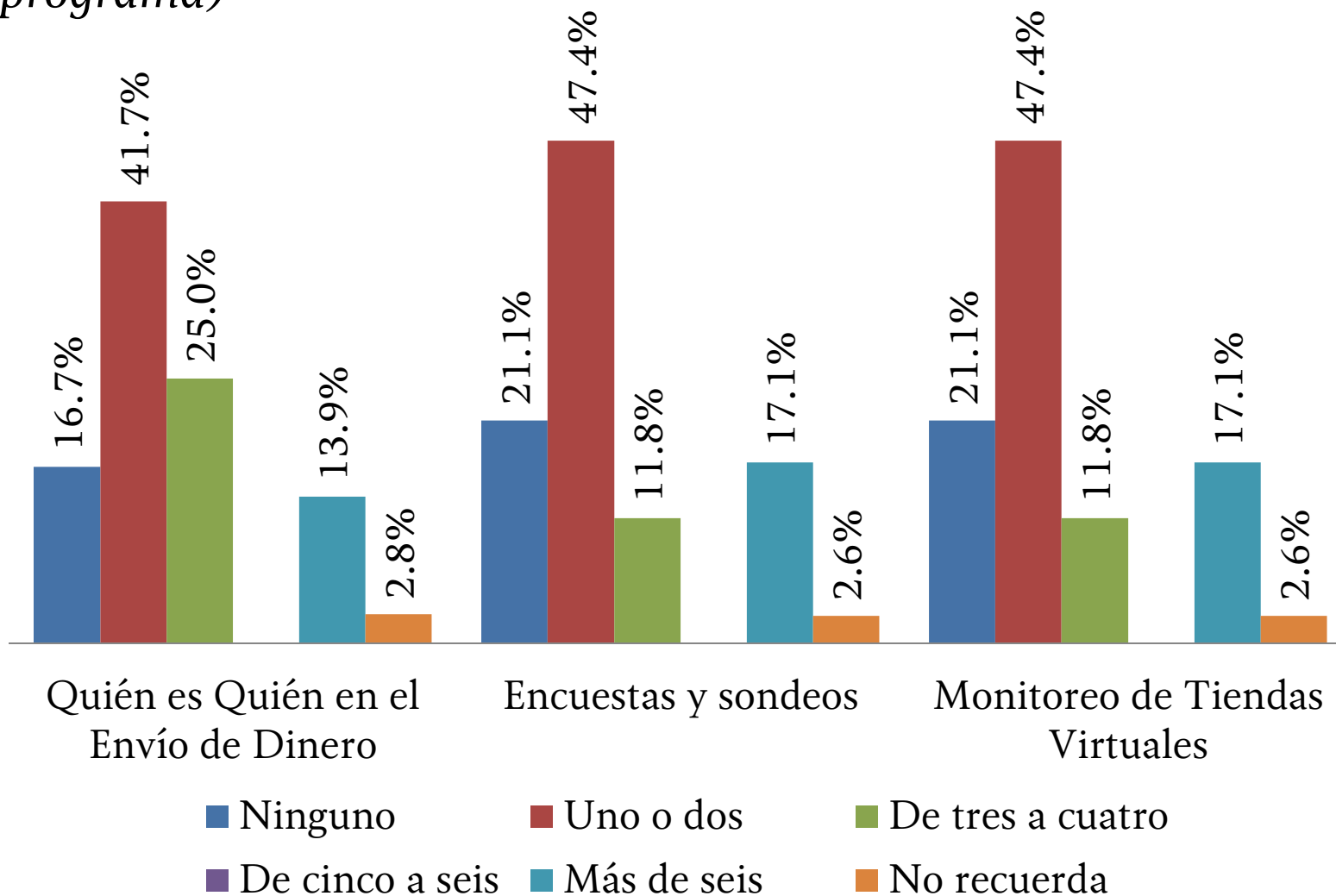
Continúa...



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

*(Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa)*

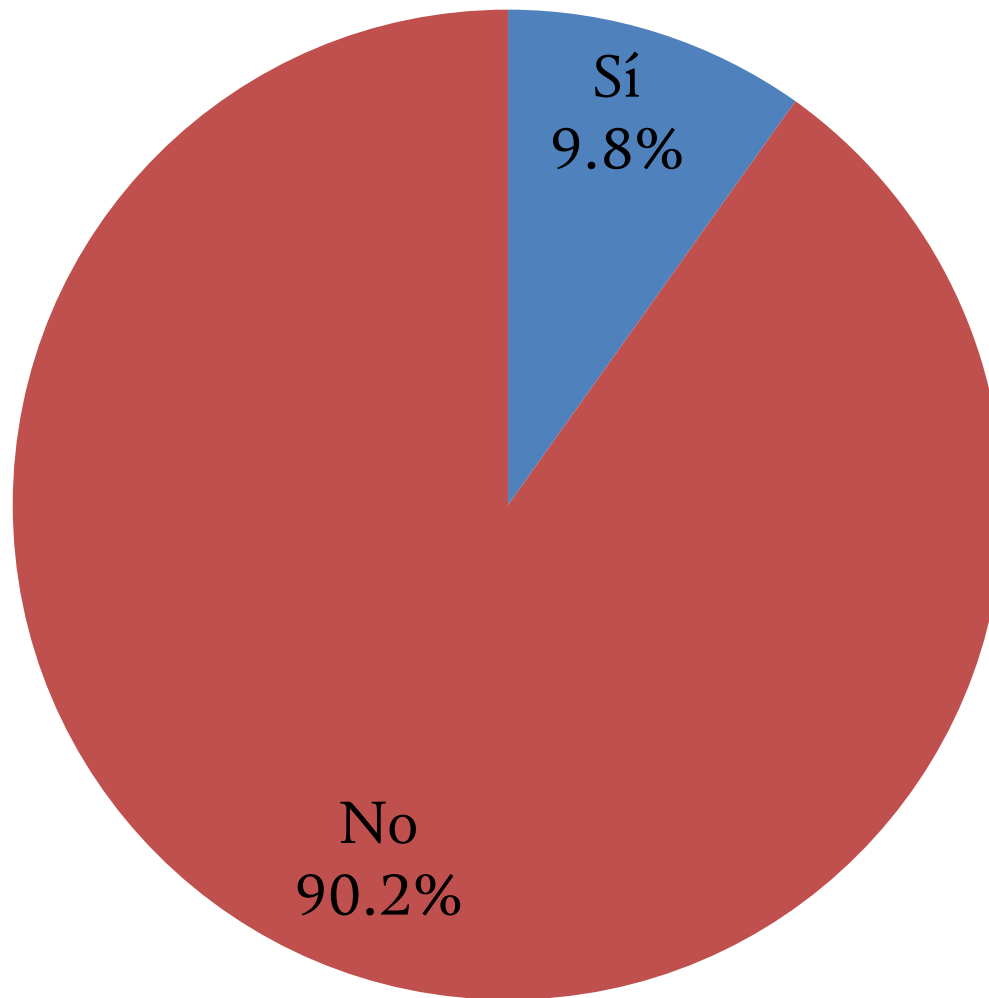




PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y OTROS

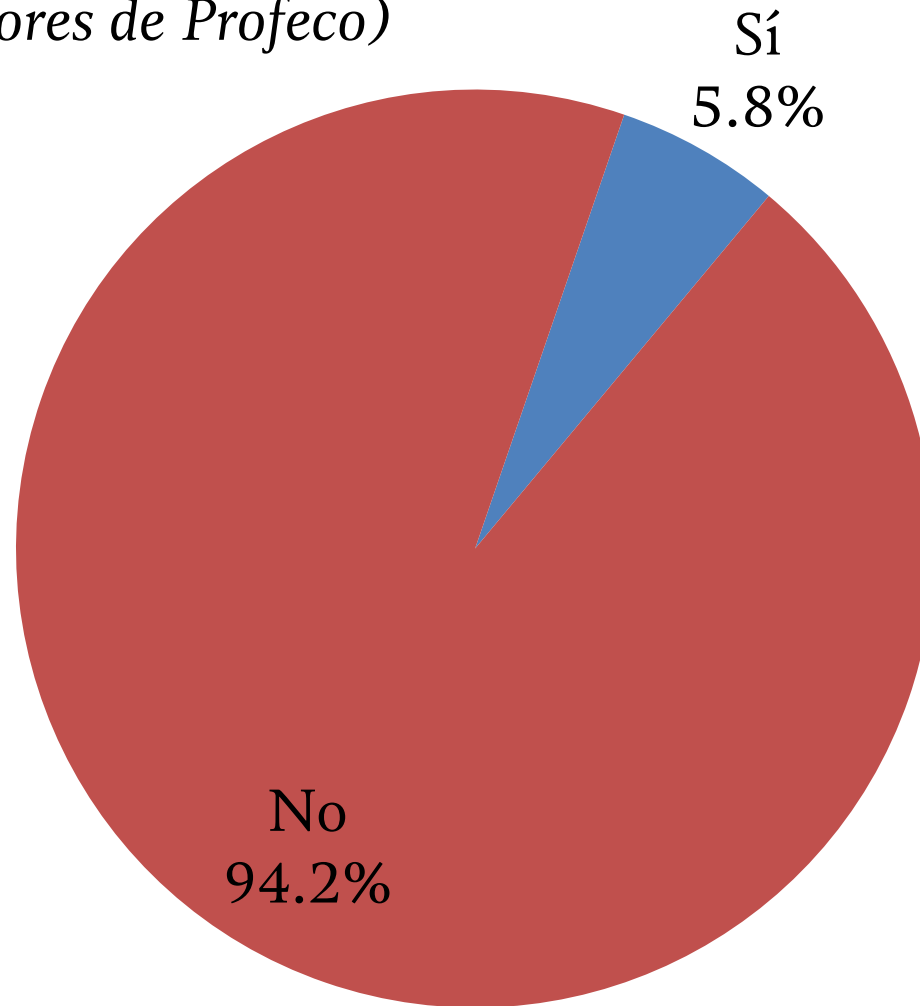
# ¿CONOCE O HA OÍDO HABLAR DE LOS GRUPOS U ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES DE PROFECO?





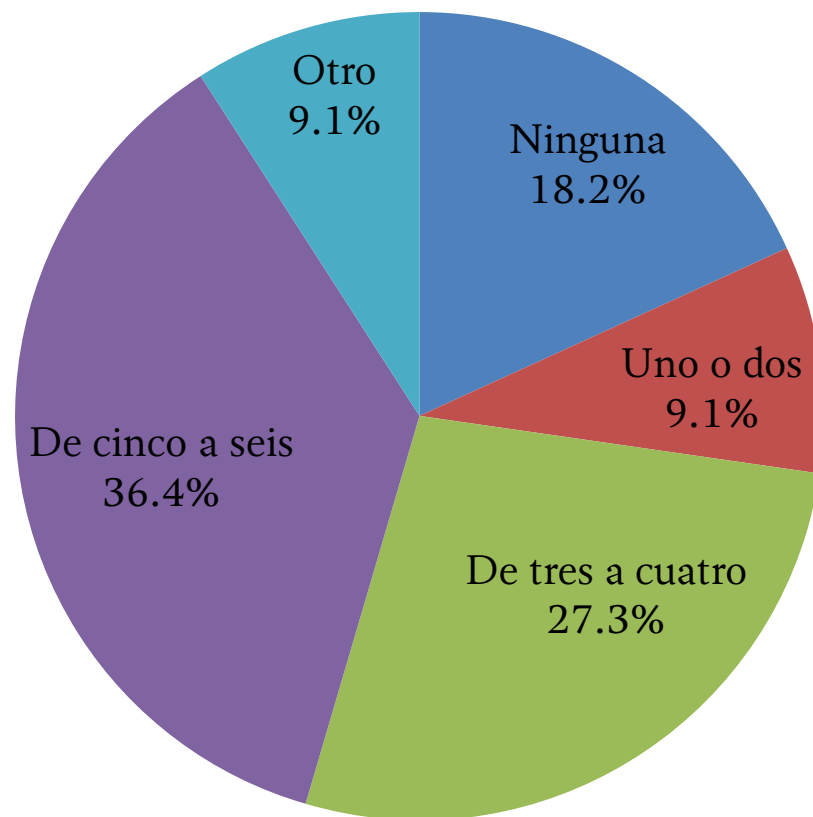
# ¿ES USTED INTEGRANTE DE ALGUNO DE ESTOS GRUPOS U ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES?

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



# DE DICIEMBRE DE 2014 A LA FECHA ¿CUÁNTAS VECES HA ASISTIDO A LAS REUNIONES DEL GRUPO DE CONSUMIDORES AL QUE PERTENECE?

*(Porcentaje de quienes pertenecen a algún grupo u organización de consumidores de Profeco)*

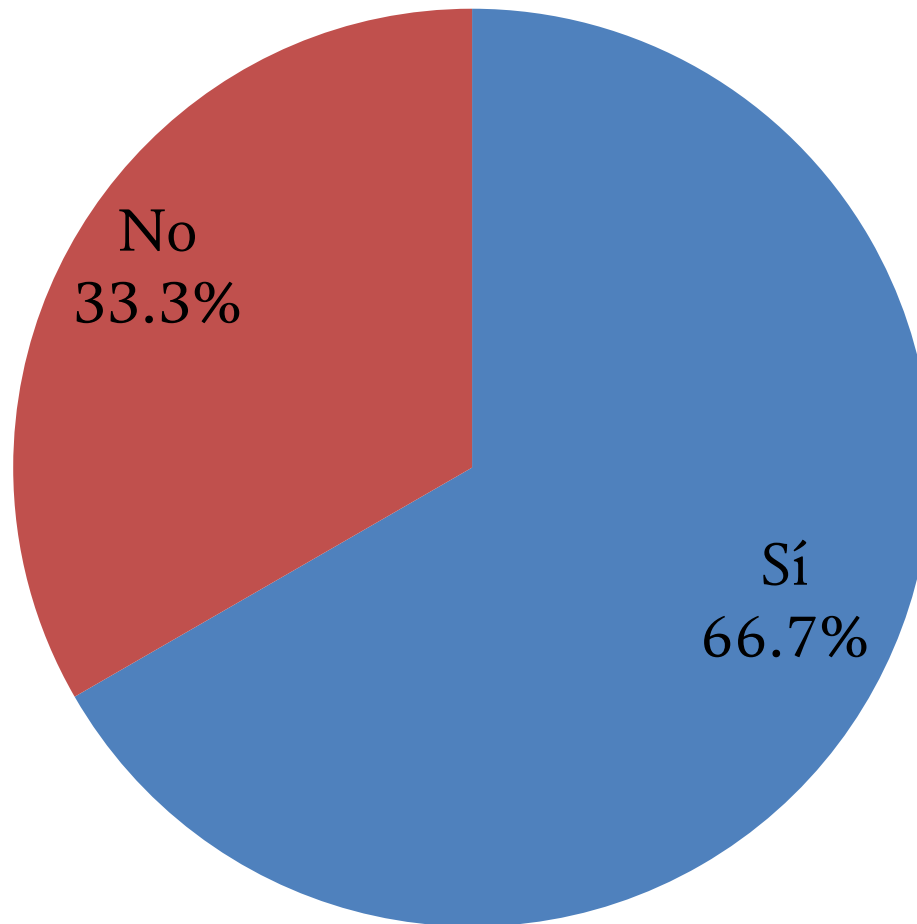


Todos quienes afirmaron que pertenecían a algún grupo u organización de consumidores afirmaron que la información ofrecida en su grupo les había sido útil para tomar decisiones de compra.

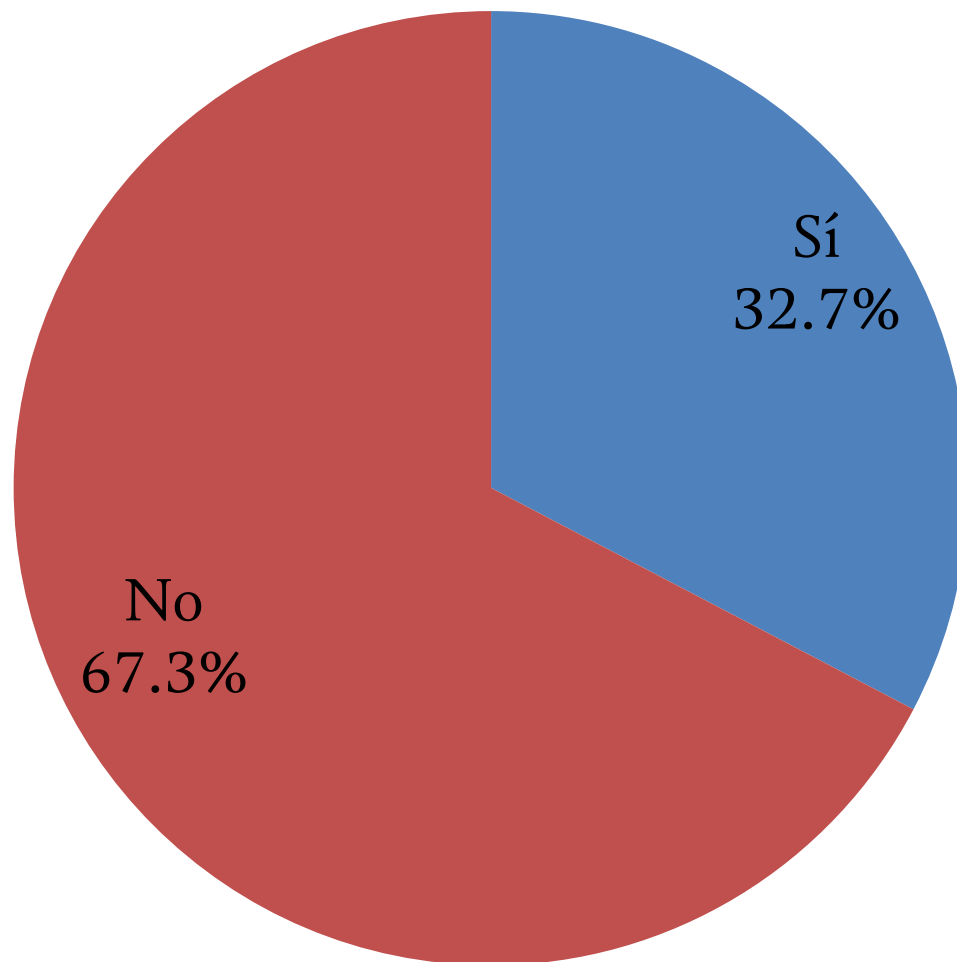


# ¿USTED ESTARÍA INTERESADO/A EN RECIBIR EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO EN UN GRUPO DE CONSUMIDORES?

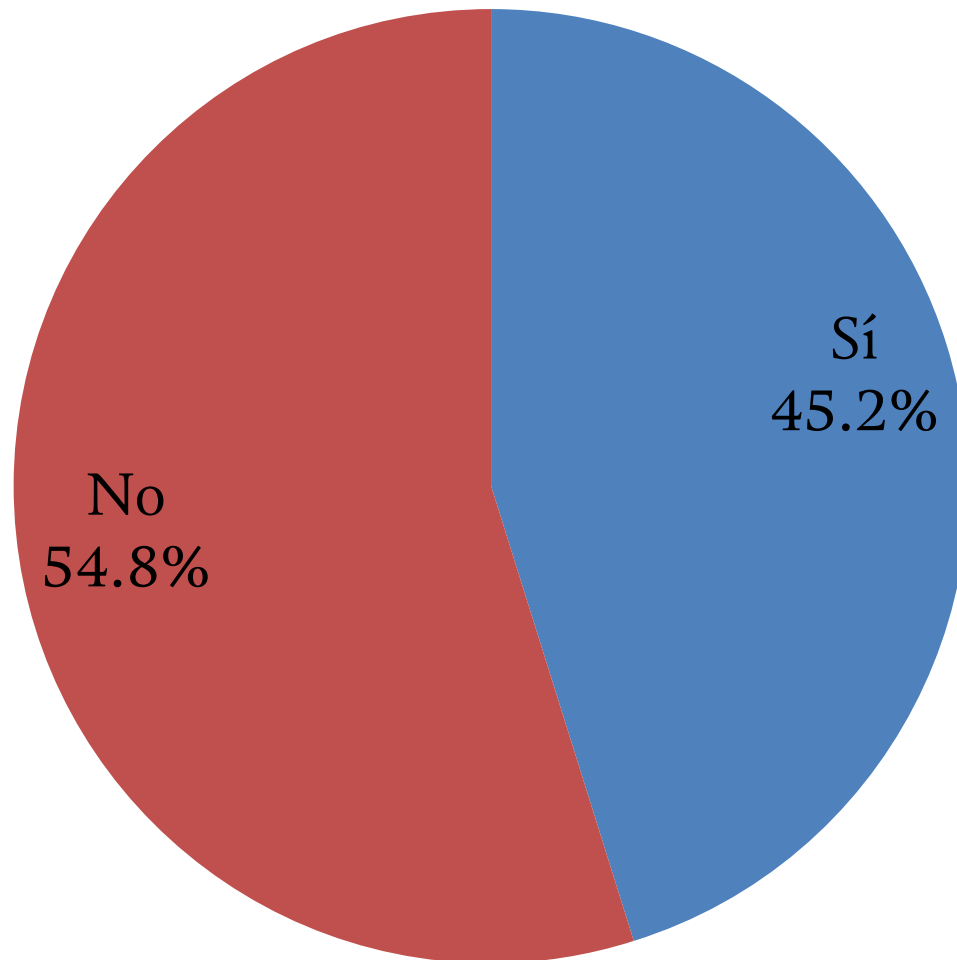
*(Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno)*



¿USTED SABE O HA OÍDO SOBRE EL HECHO DE QUE ALGUNOS LIBROS DE TEXTO DE LA SEP DE NIVEL PRIMARIA 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)*

Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de los sitios de internet, trípticos, programas, etc.(Productos) que hace Profeco	55.7%
Mayor difusión de todo lo que hace Profeco (en general, quejas, verificación, precios, etc.)	19.6%
Otro	12.6%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	11.5%
Dar seguimiento a quejas y denuncias (solución y atención)	7.5%
Que controlen los precios de algunos productos	5.1%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	5.1%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	2.5%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	2.5%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	2.0%
Mejorar la atención a las y los consumidores	2.0%
Aumentar el número de módulos de Profeco y mejorar su ubicación	1.5%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor (RC) o que sea gratuita	1.3%
Mejorar la distribución de la RC	1.2%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.8%
Incrementar la protección de las y los consumidores	0.7%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.5%
Incrementar la educación sobre el consumo	0.4%
Mejorar el procedimiento y tiempo de descarga de las apps de Profeco	0.4%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de Profeco en TV, Radio o YouTube	0.2%



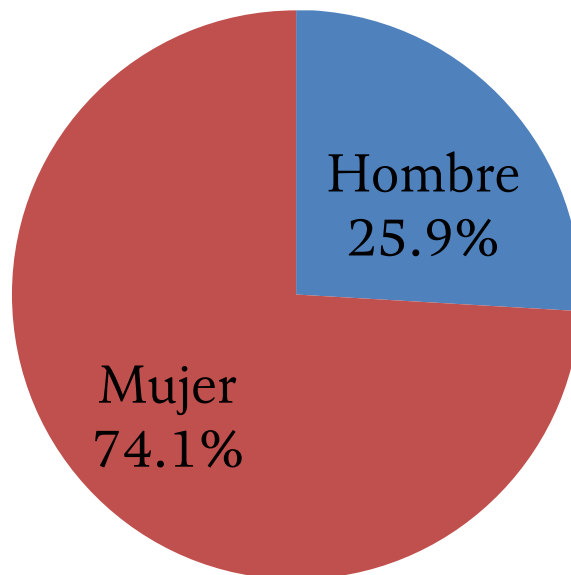


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

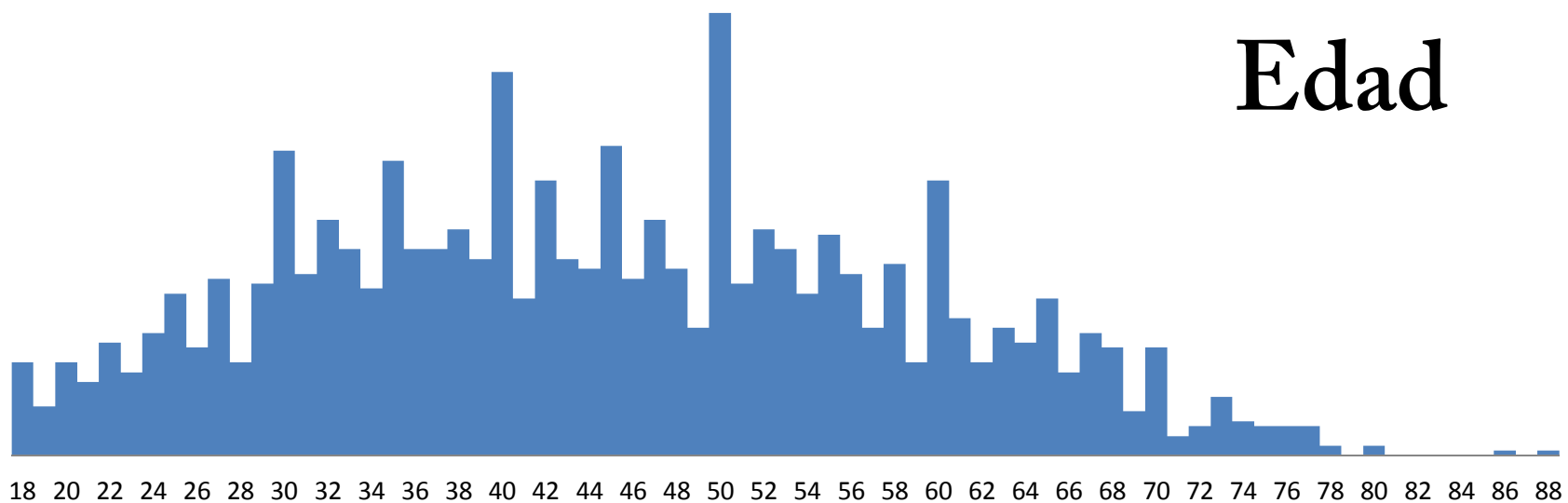
# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA



# Sexo

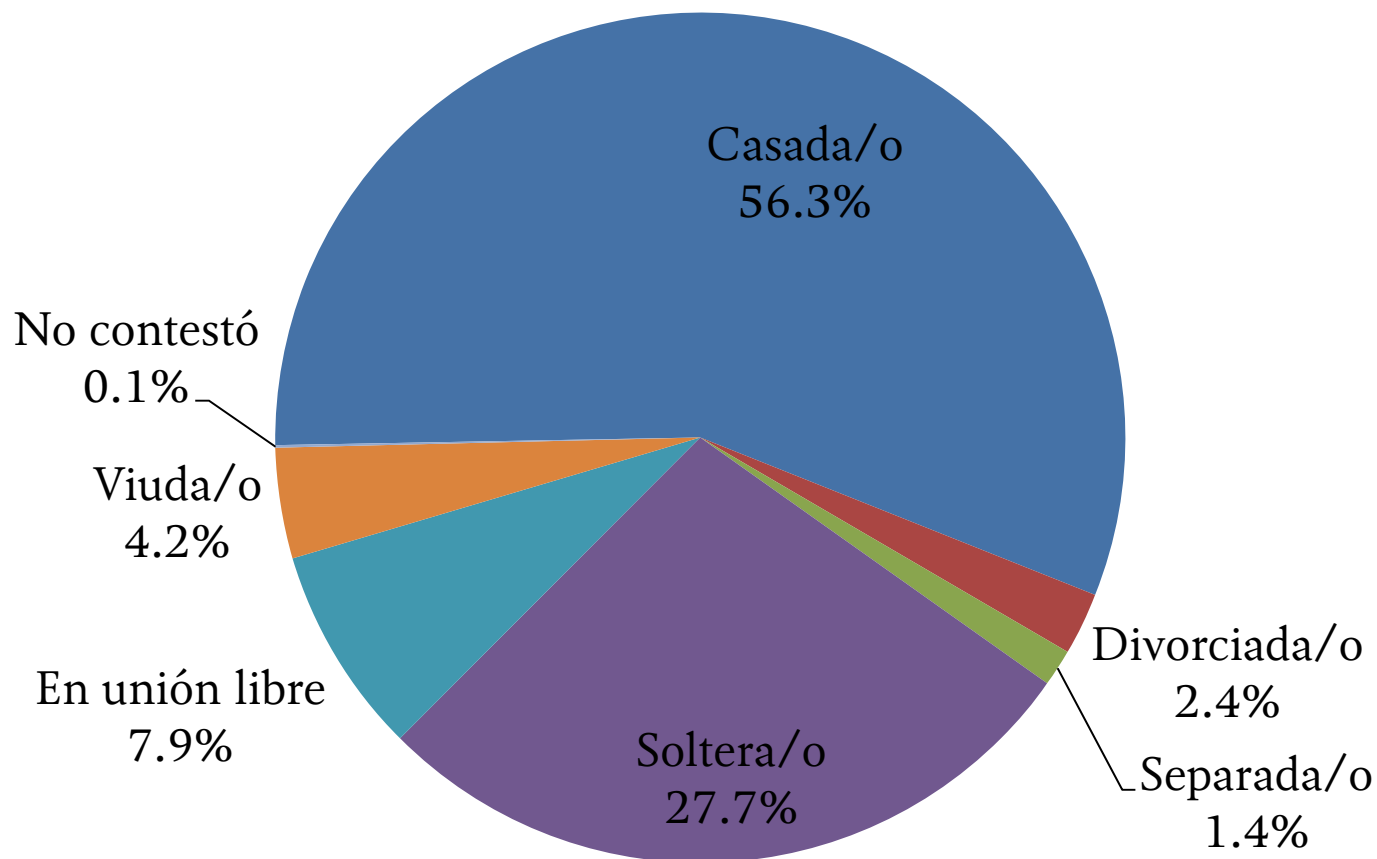


# Edad

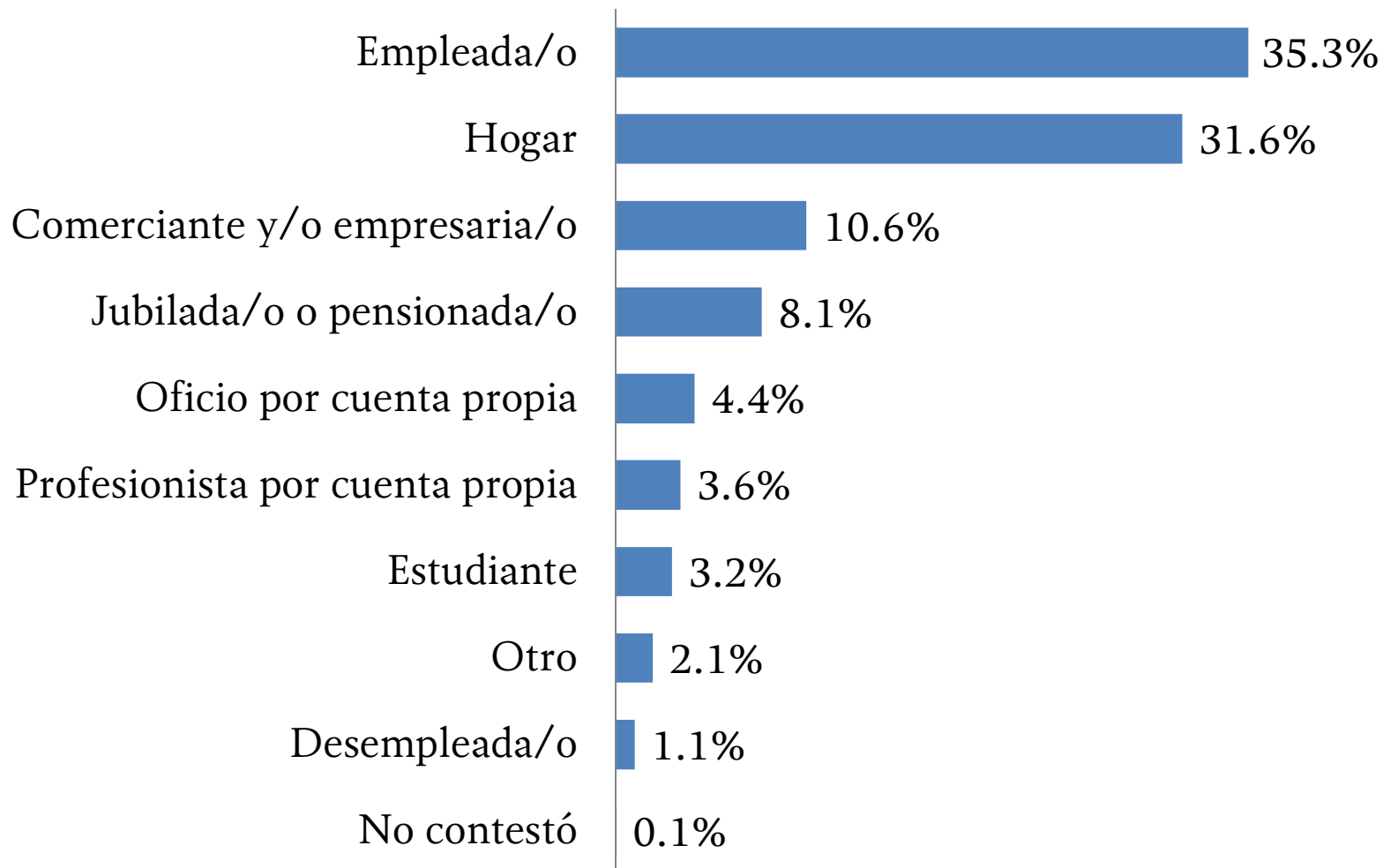




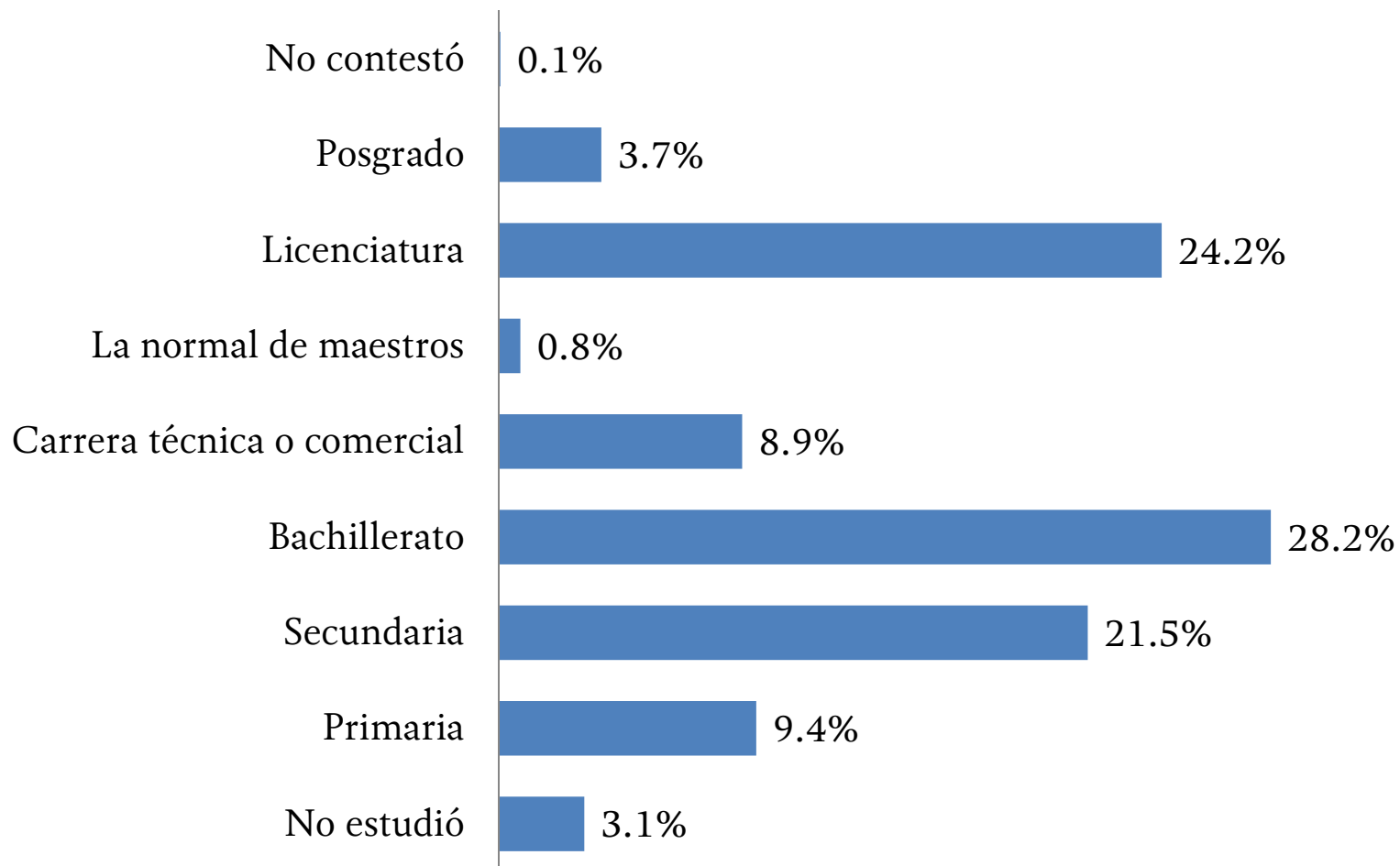
# Estado civil



# Ocupación

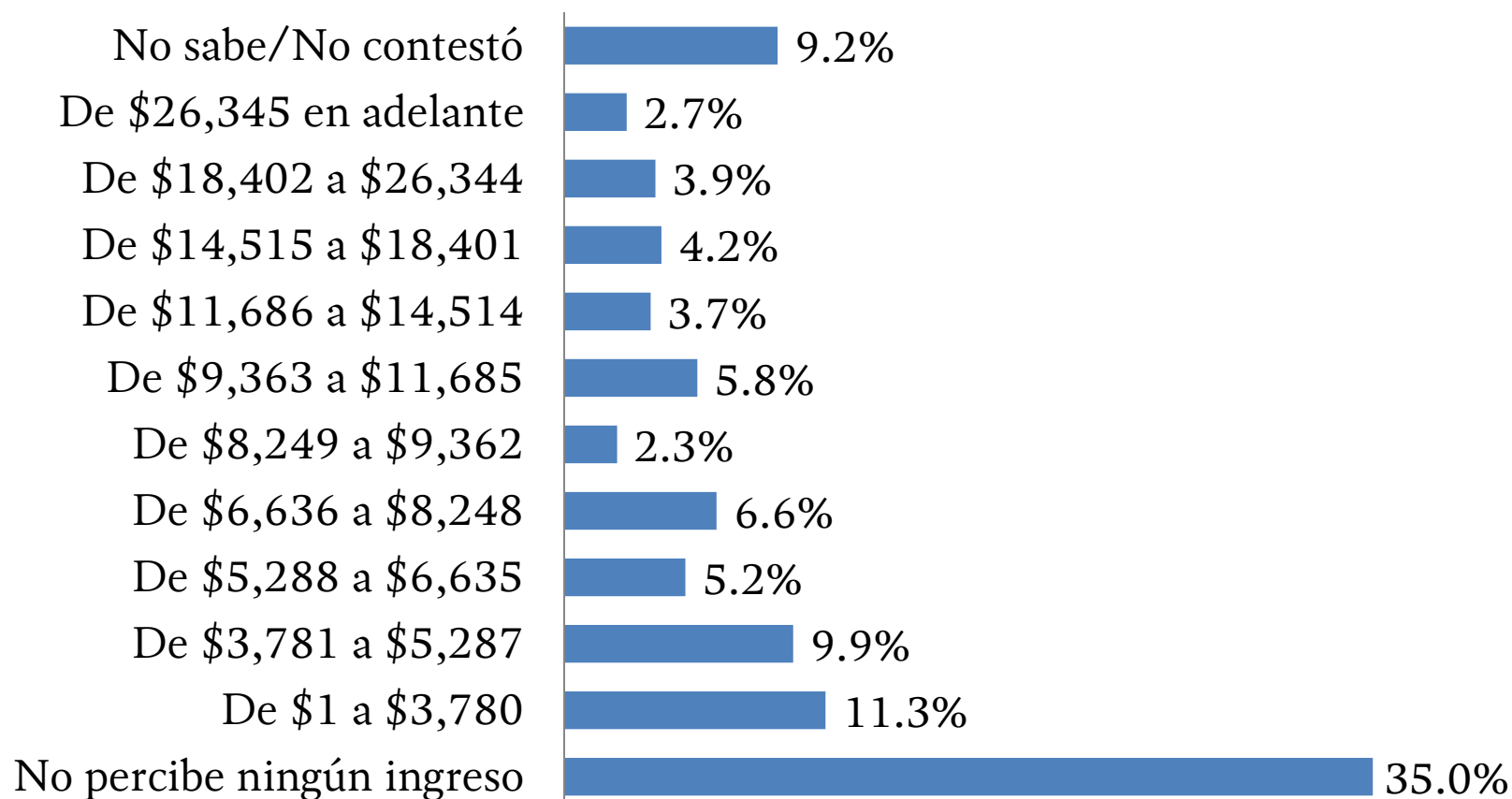


# Escolaridad





# Ingreso mensual personal





# Ingreso mensual familiar

