

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

Dirección General de Estudios sobre Consumo
enero 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.

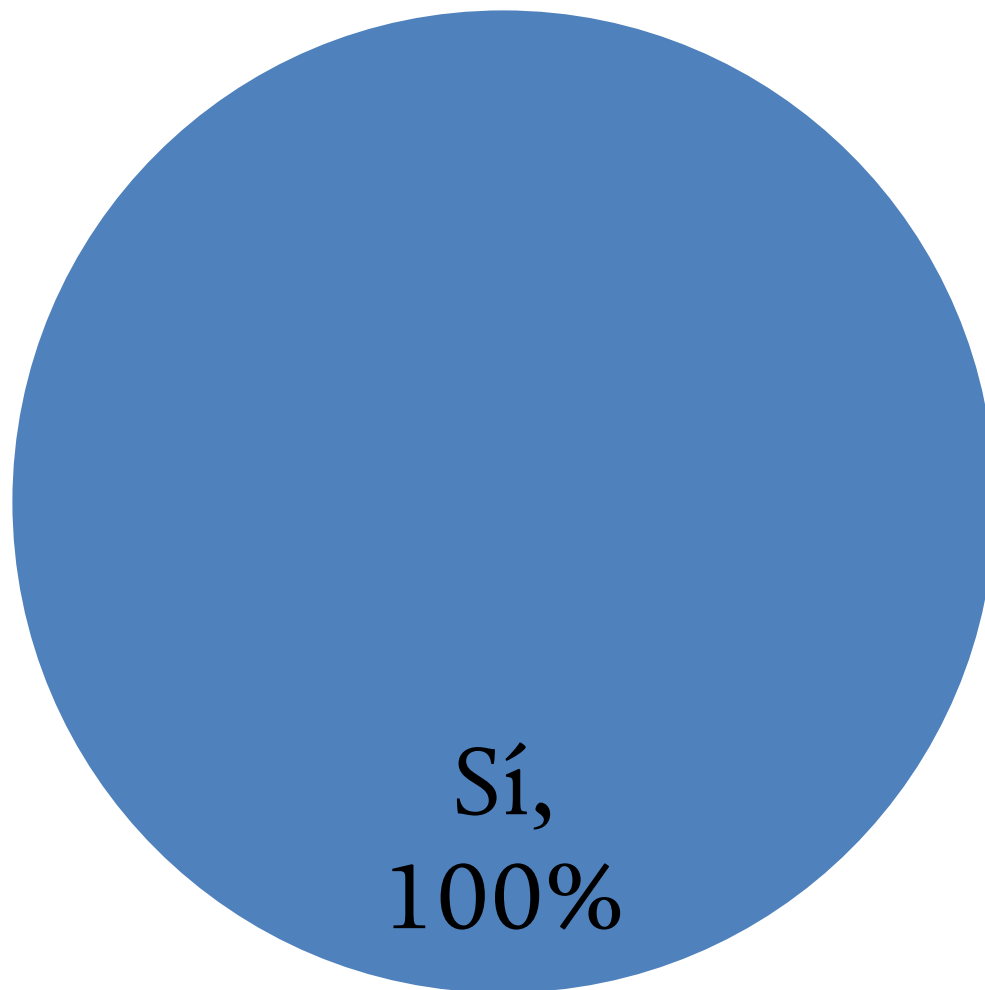
Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia: Se visitaron 11 puntos de afluencia en el Distrito Federal.

Periodo de levantamiento: Del 2 al 31 de diciembre de 2014.

Tamaño de muestra: Se aplicaron 718 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.7% con un nivel de confianza 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.?





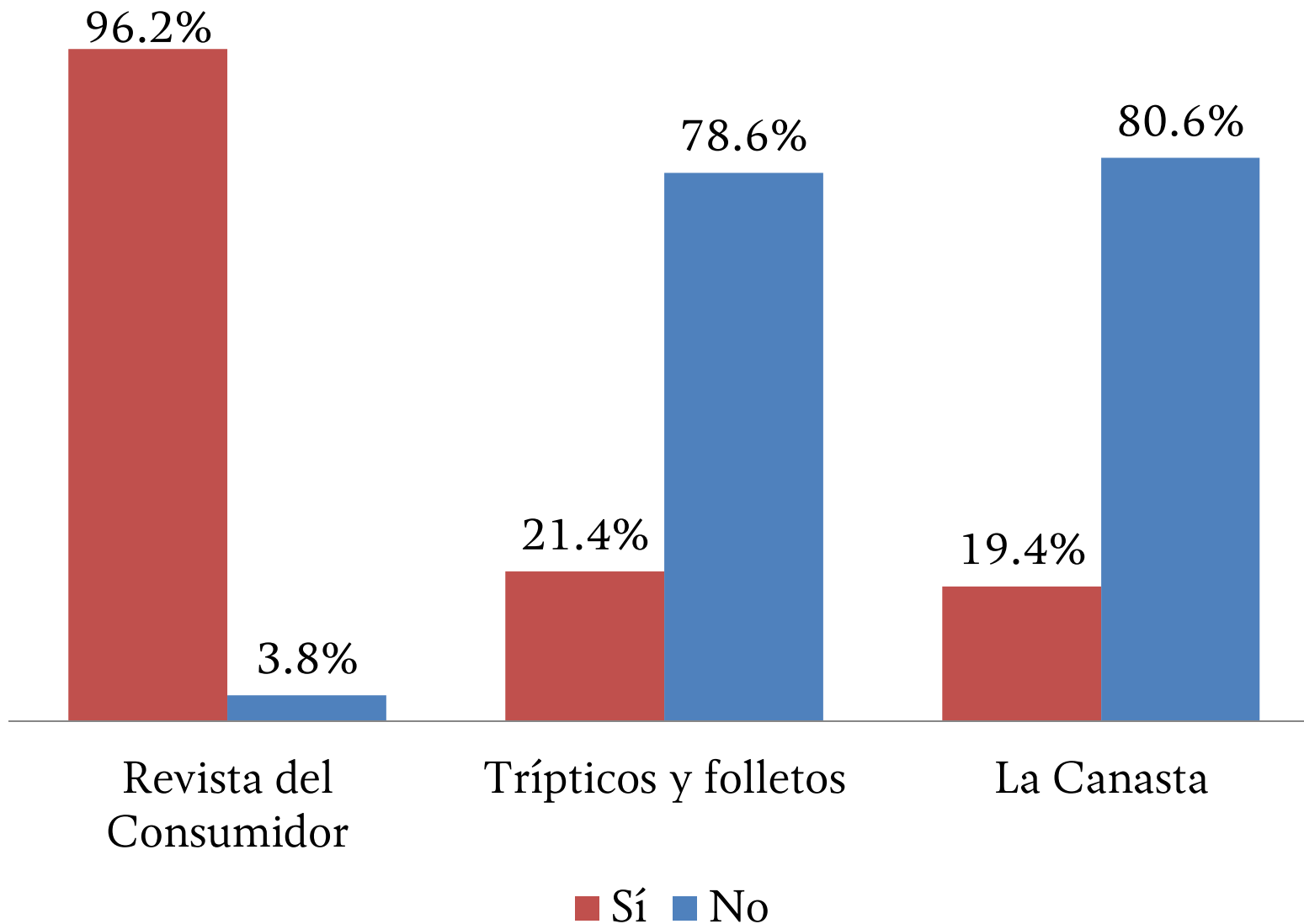
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PUBLICACIONES IMPRESAS

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

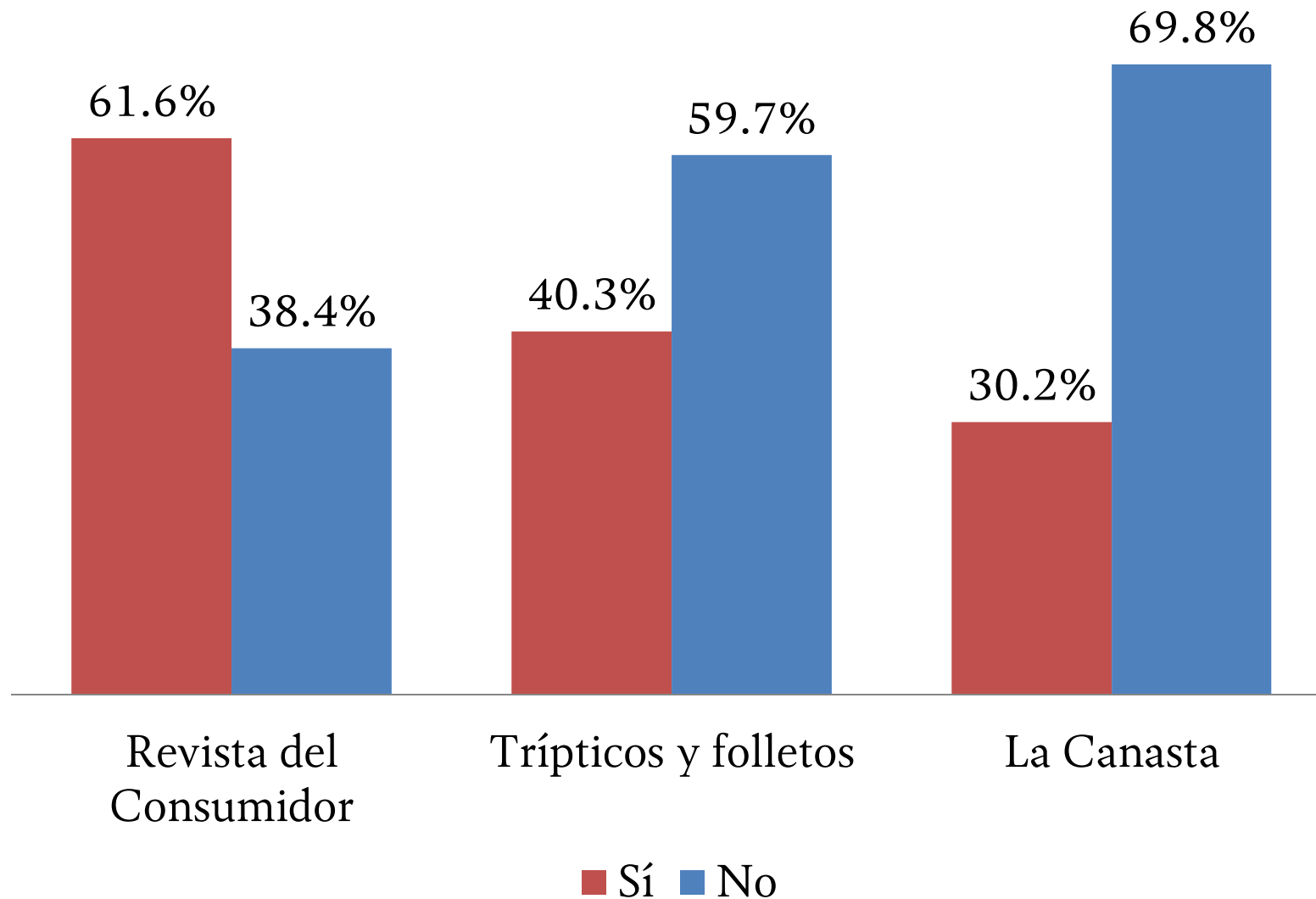


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



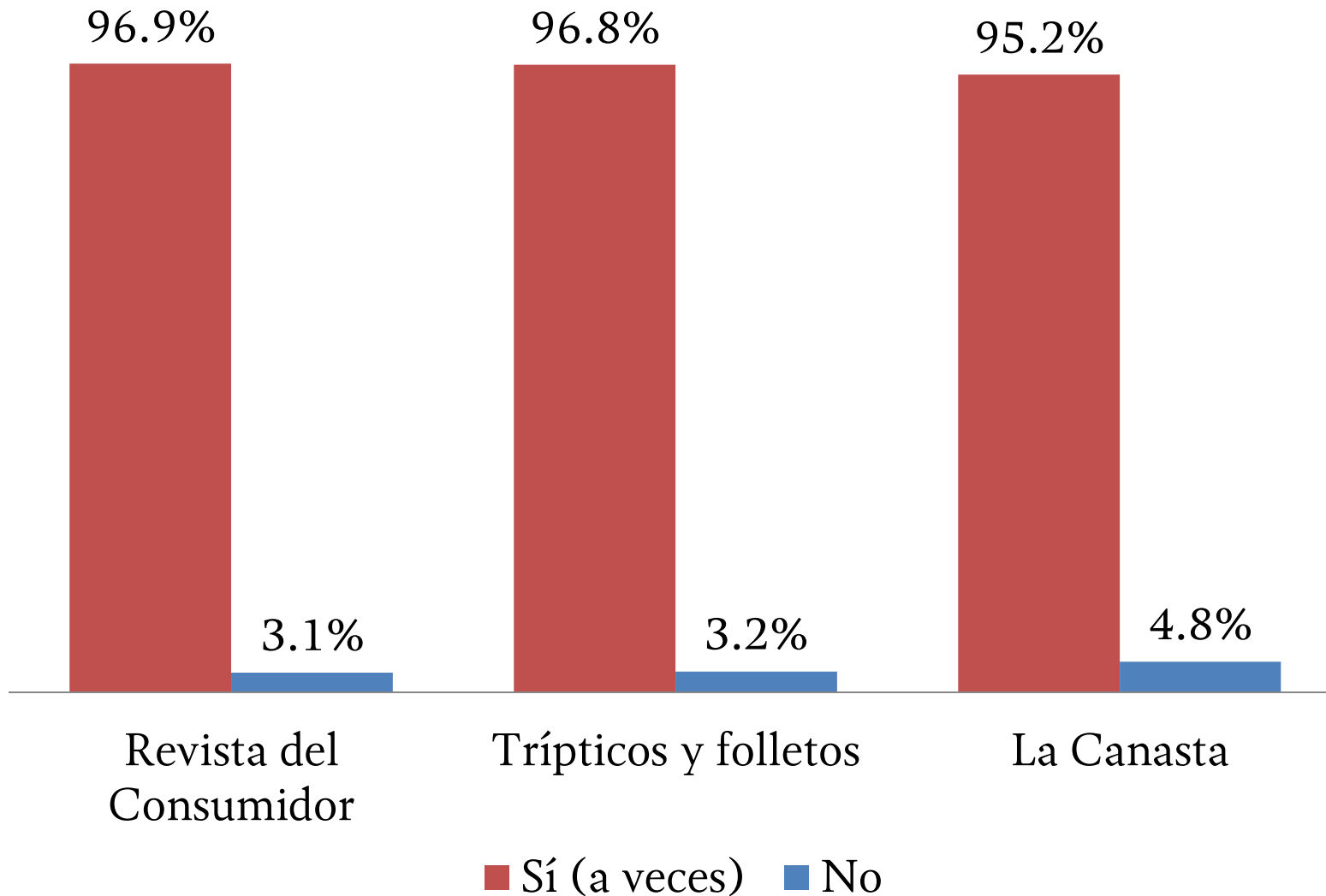
¿USTED HA LEÍDO ALGUNO DE LOS NÚMEROS DE...?

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



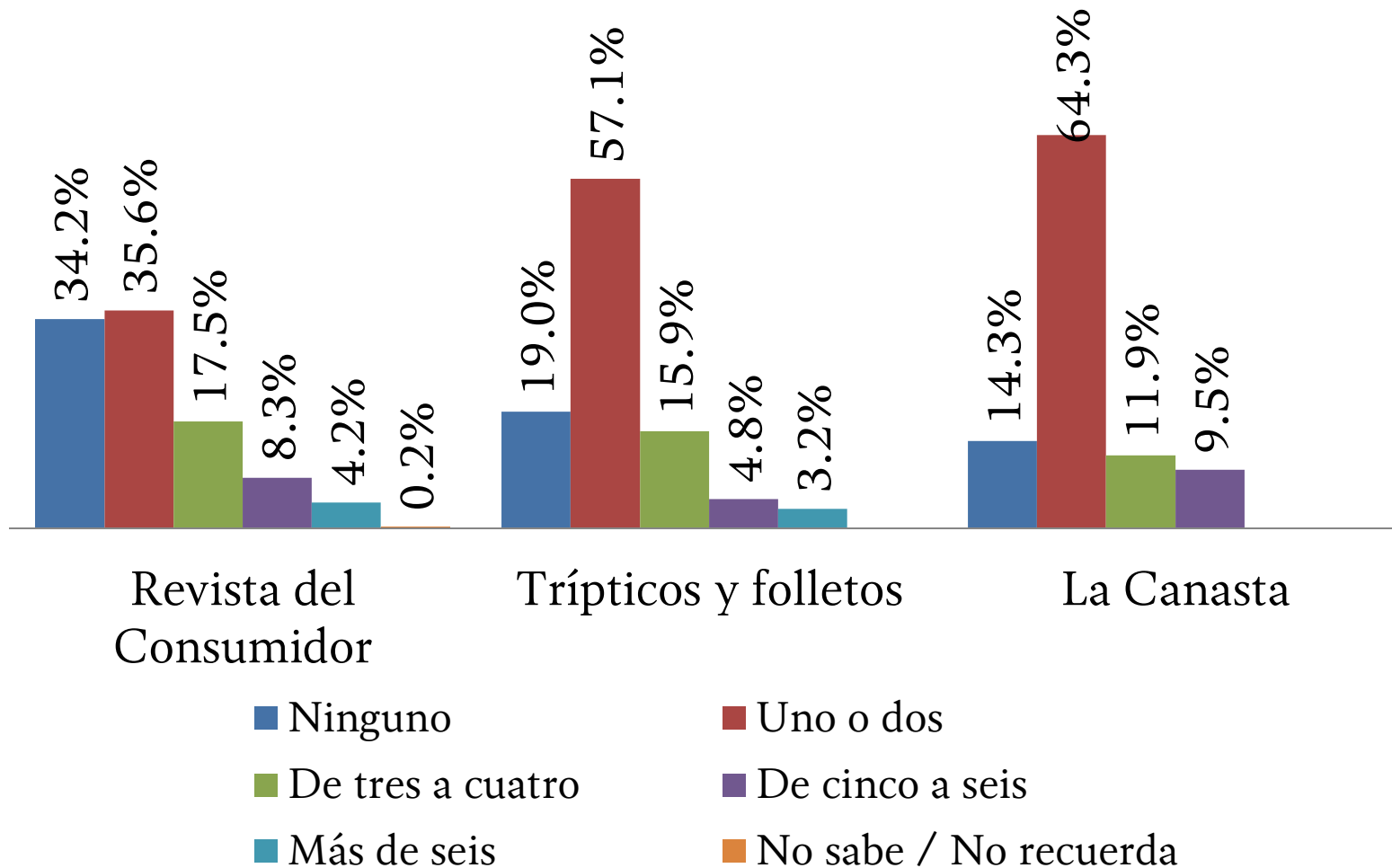
PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL LA INFORMACIÓN DE LAS SIGUIENTES PUBLICACIONES?

(Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación)



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

(Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación)

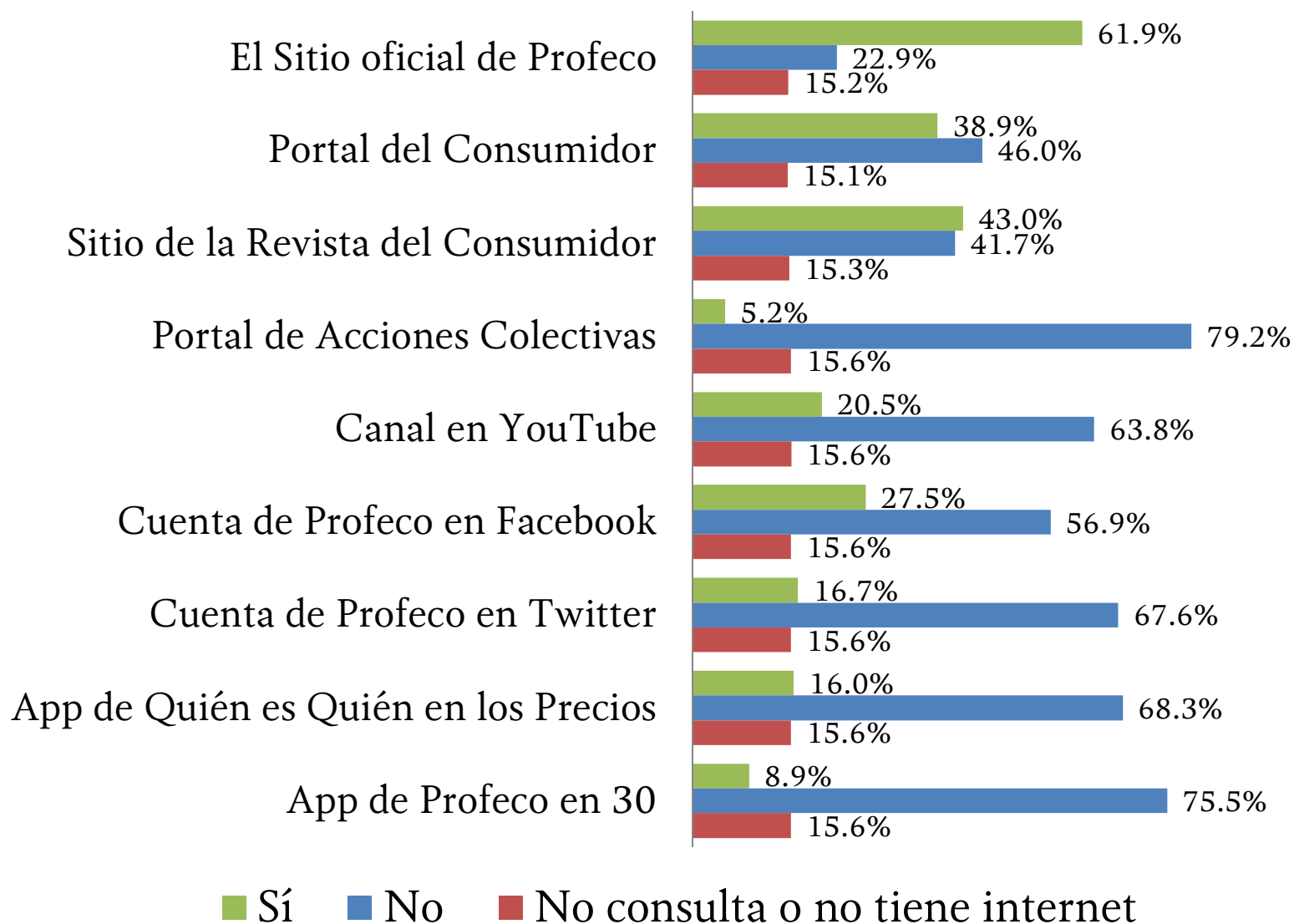




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

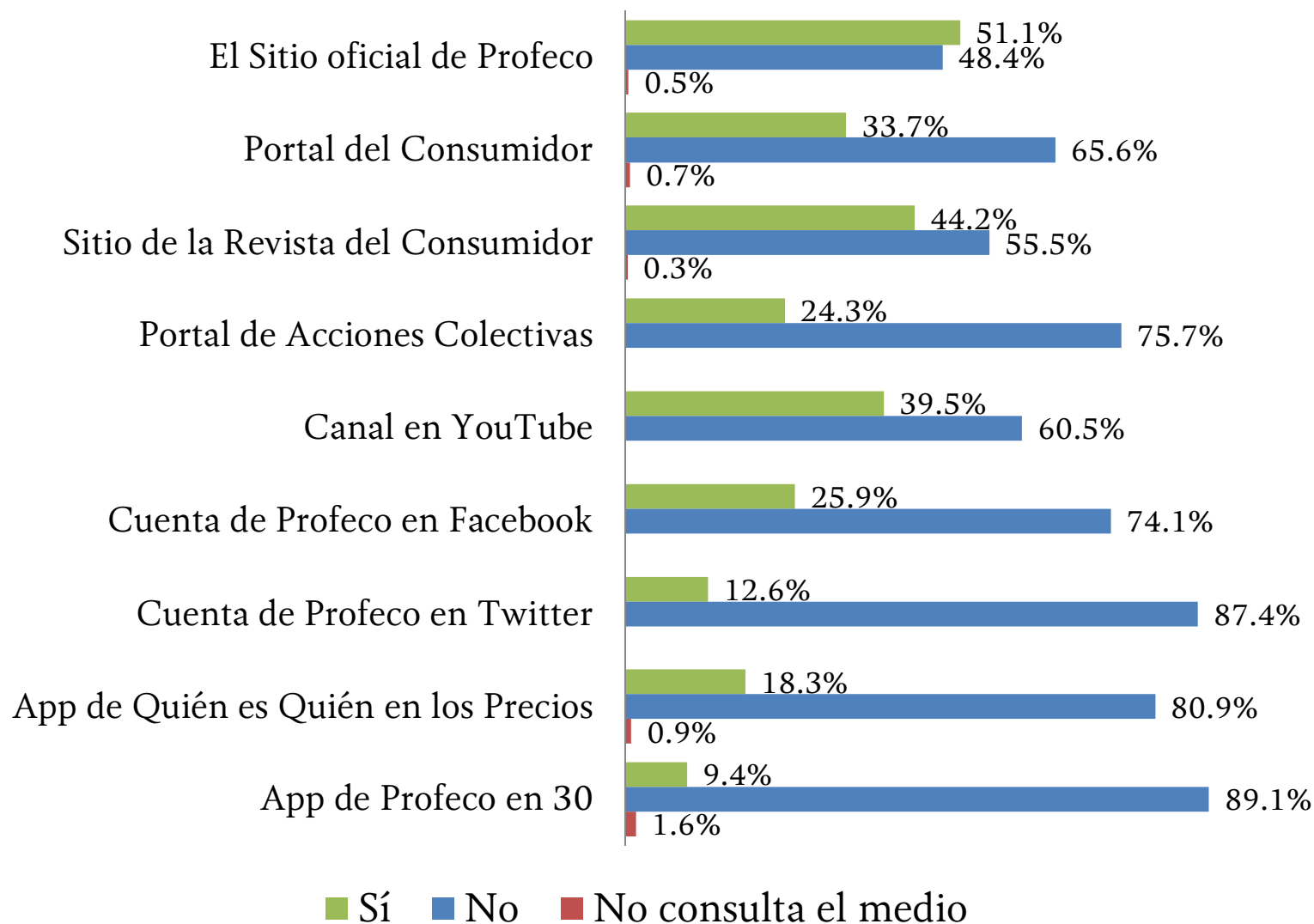
SITIOS EN INTERNET

¿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...?



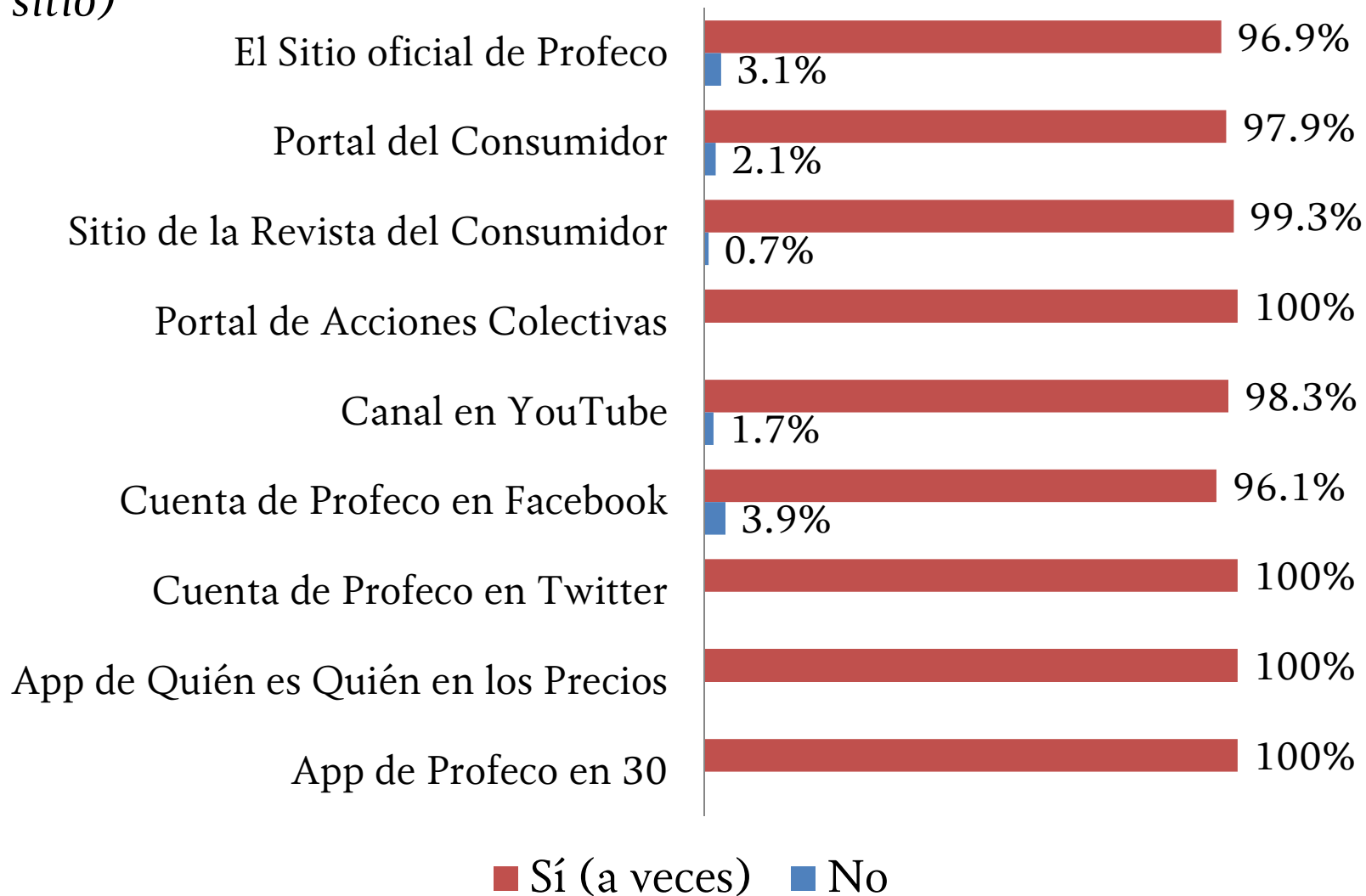
¿USTED HA VISTO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE PROFECO EN ...?

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



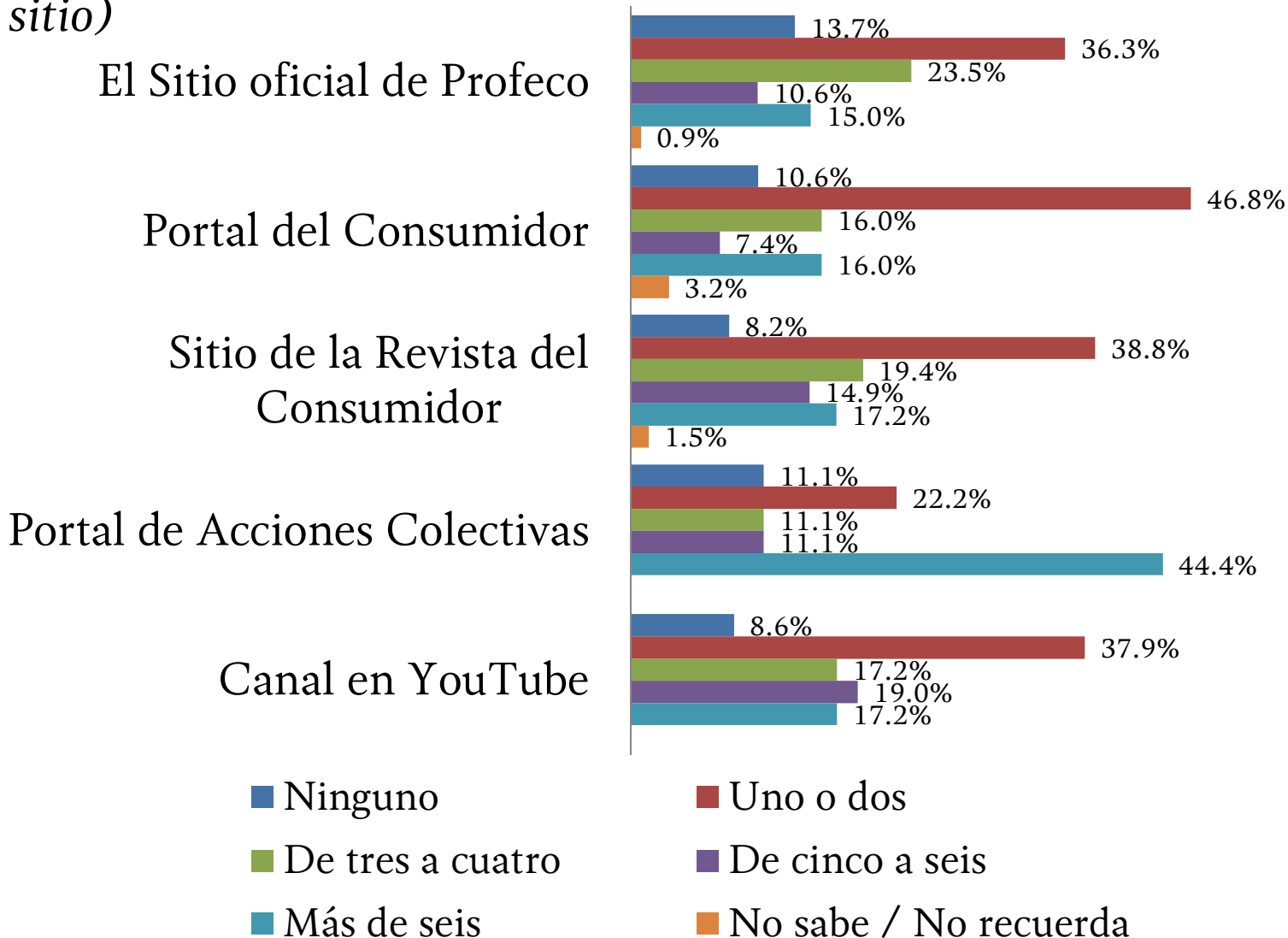
¿LA INFORMACIÓN DE PROFECO VISTA O CONSULTADA EN LOS SIGUIENTES SITIOS LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

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



DE ENERO DE ESTE AÑO (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...

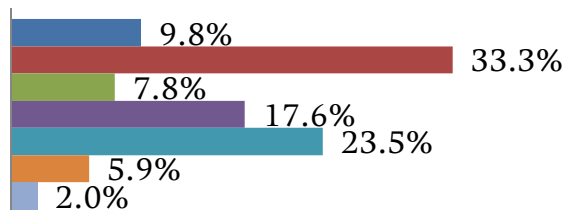




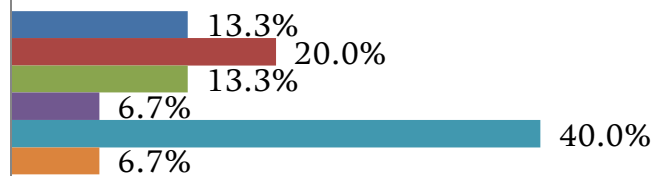
DE ENERO DE ESTE AÑO (2014) A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA CONSULTADO O REVISADO INFORMACIÓN DE PROFECO PUBLICADA EN... ?

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

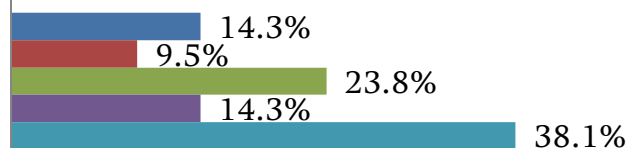
Cuenta de Profeco en Facebook



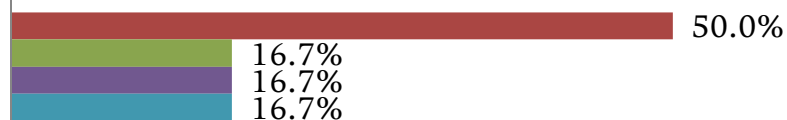
Cuenta de Profeco en Twitter



App de Quién es Quién en los Precios



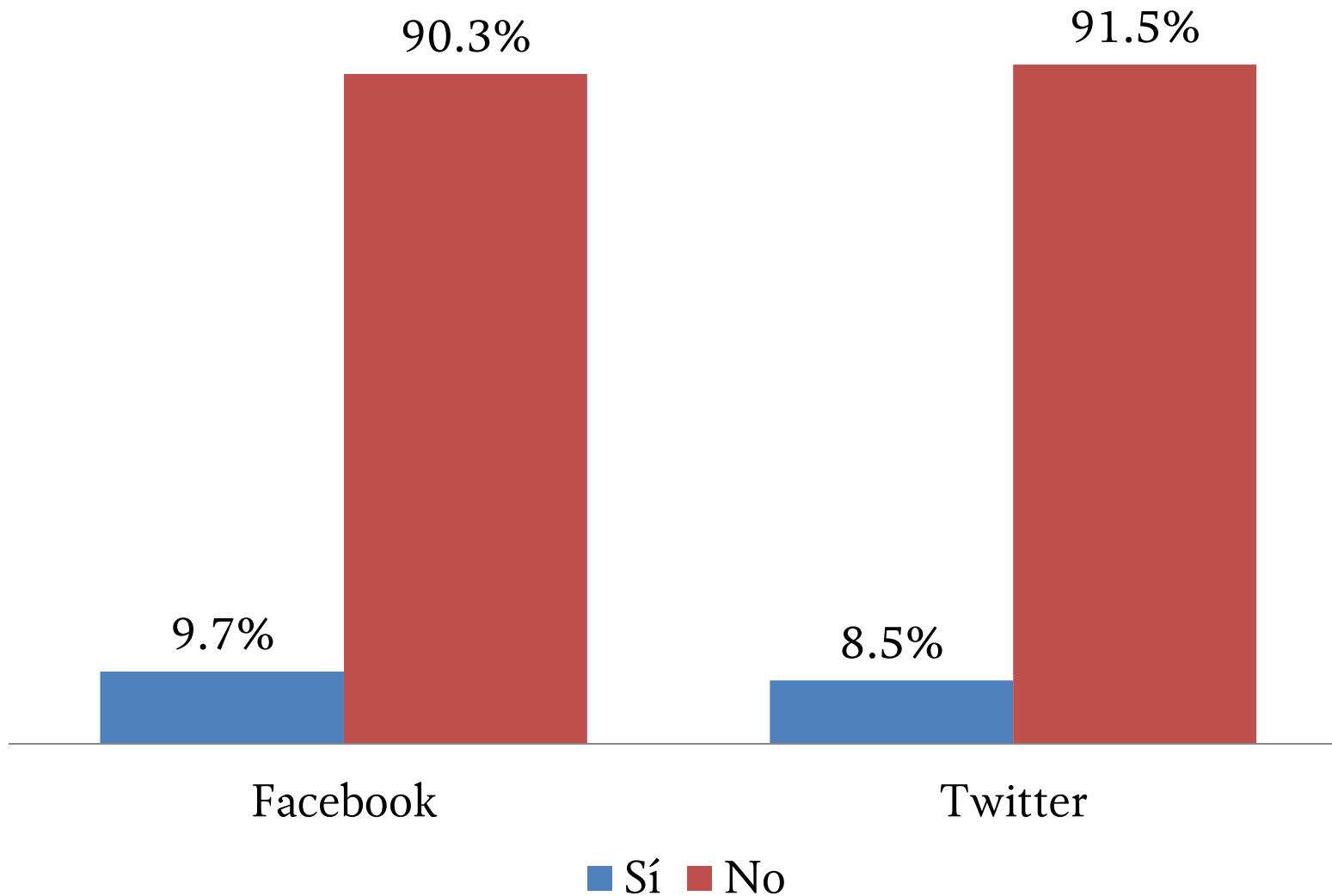
App de Profeco en 30



- Ninguno
- Uno o dos
- De tres a cuatro
- De cinco a seis
- Más de seis
- No sabe / No recuerda
- Otro

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

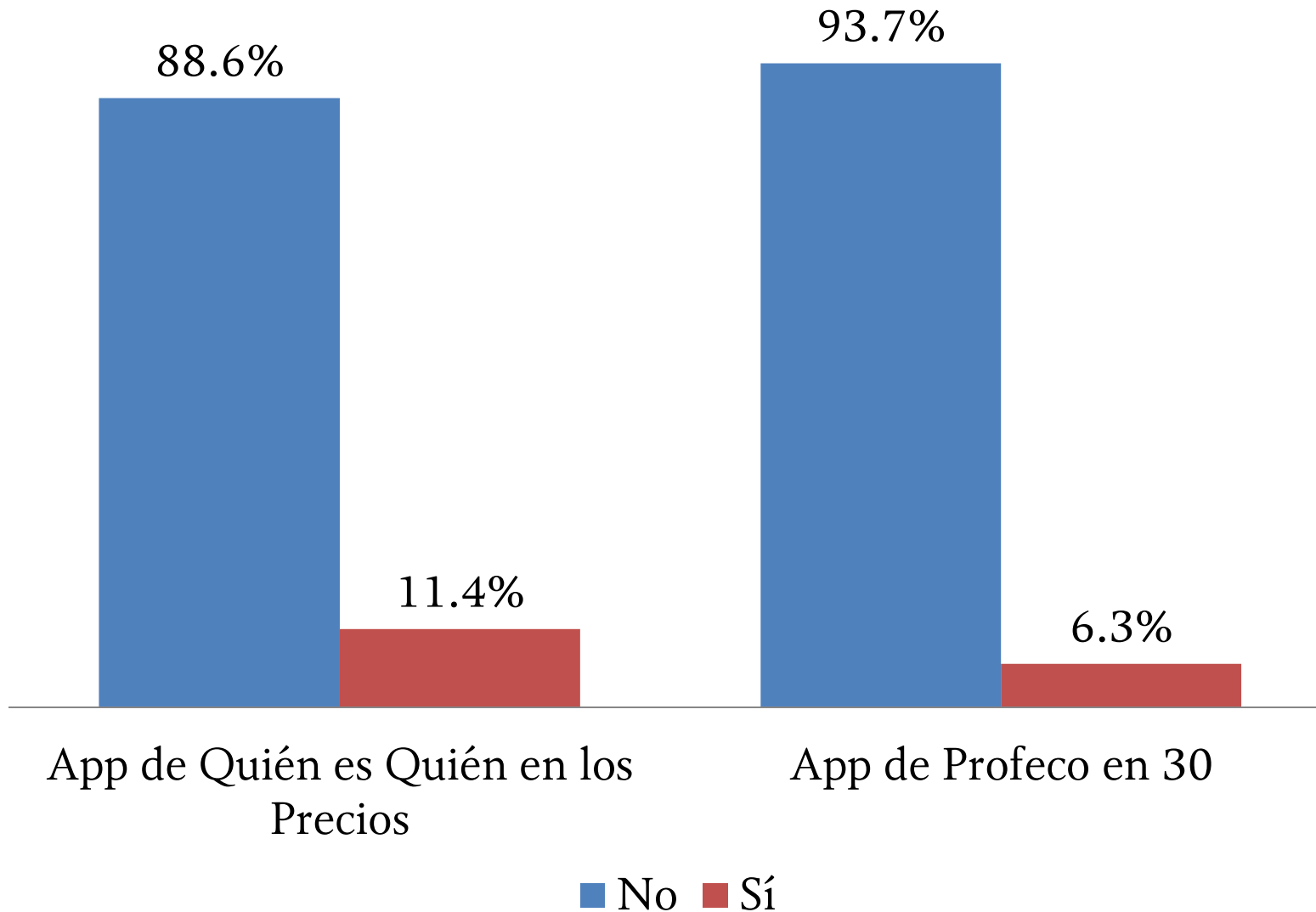
(Porcentaje de quienes saben que Profeco tiene presencia en cada medio)



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

(Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App)





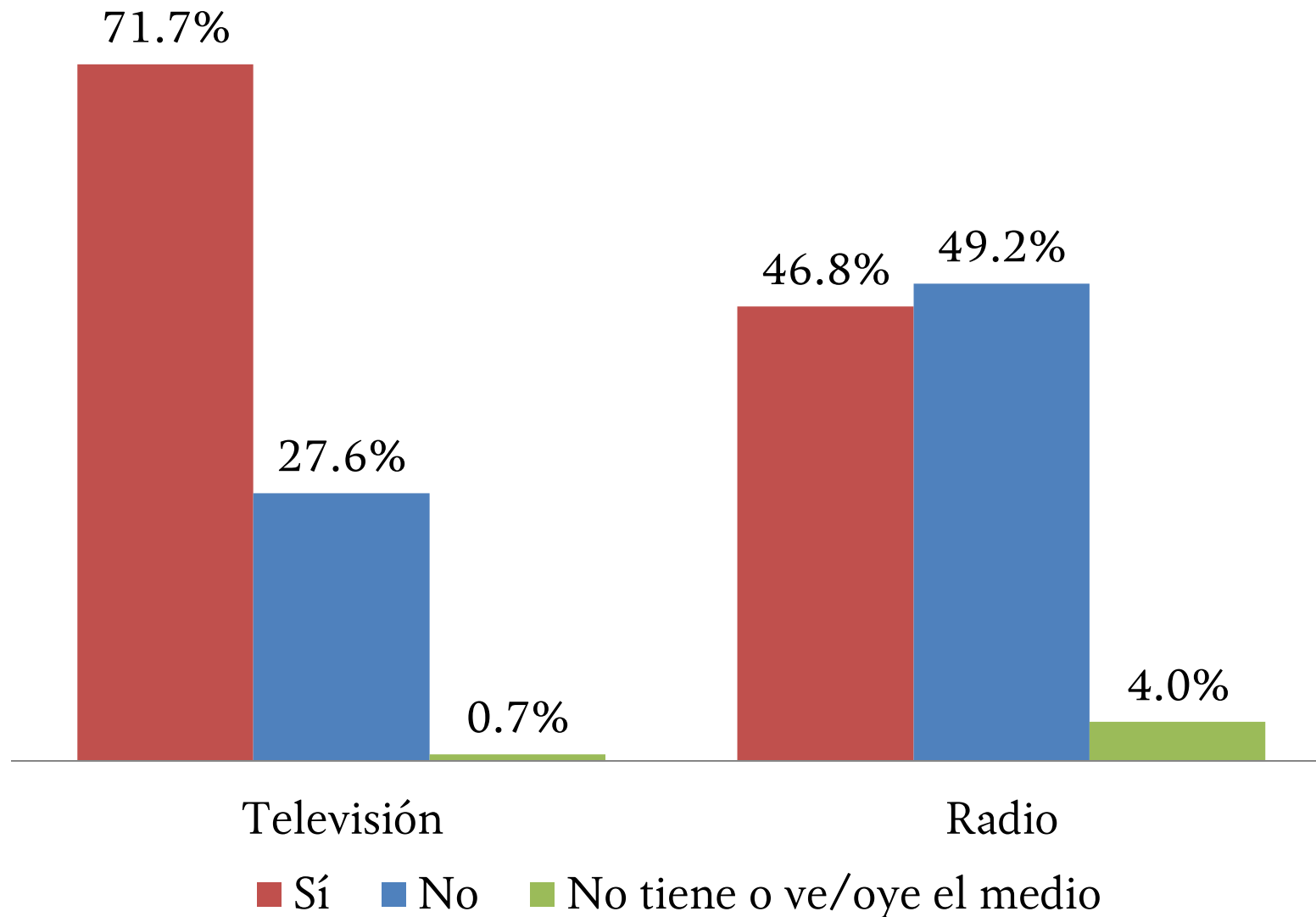
PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROGRAMAS EN TV Y RADIO

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

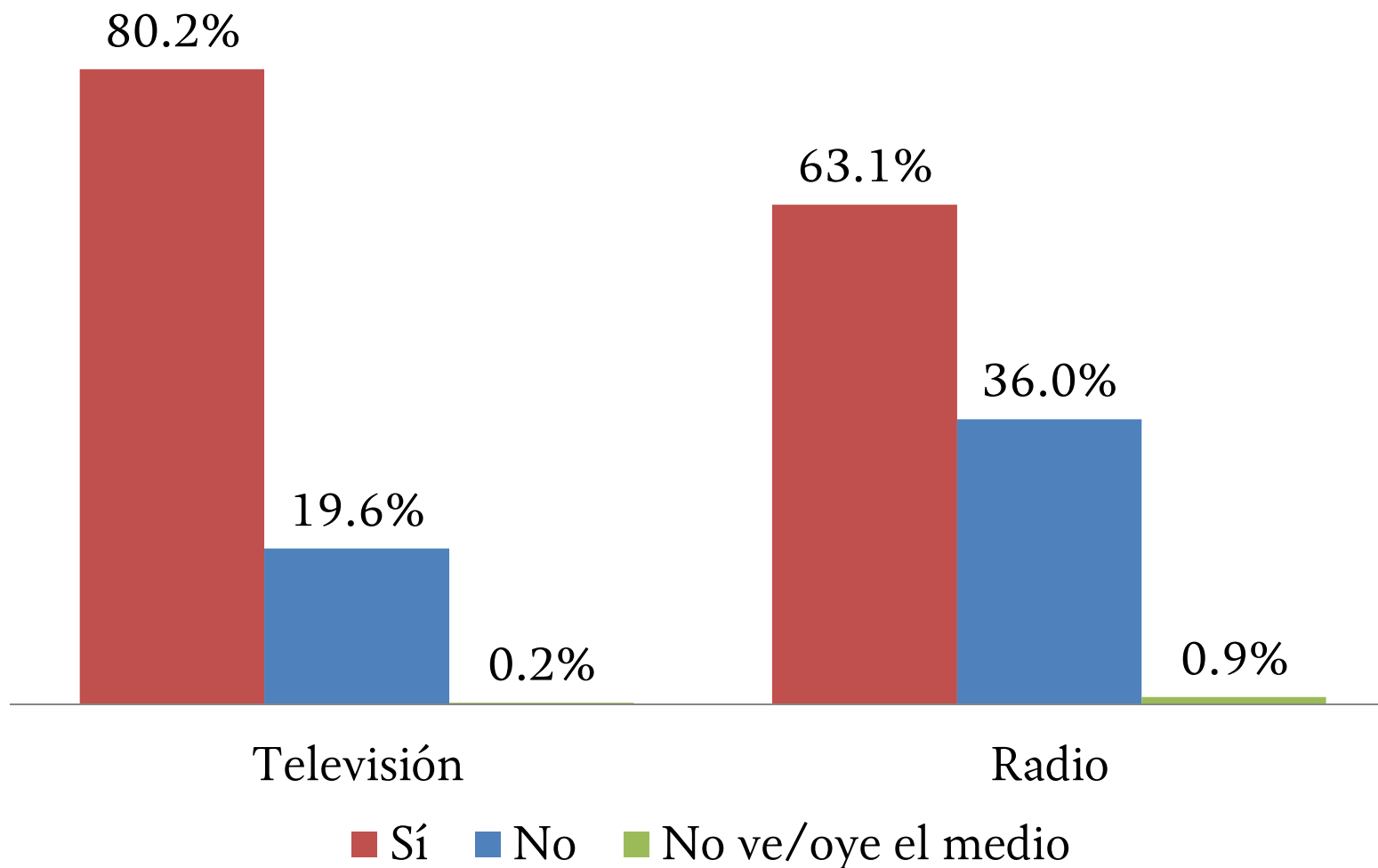


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



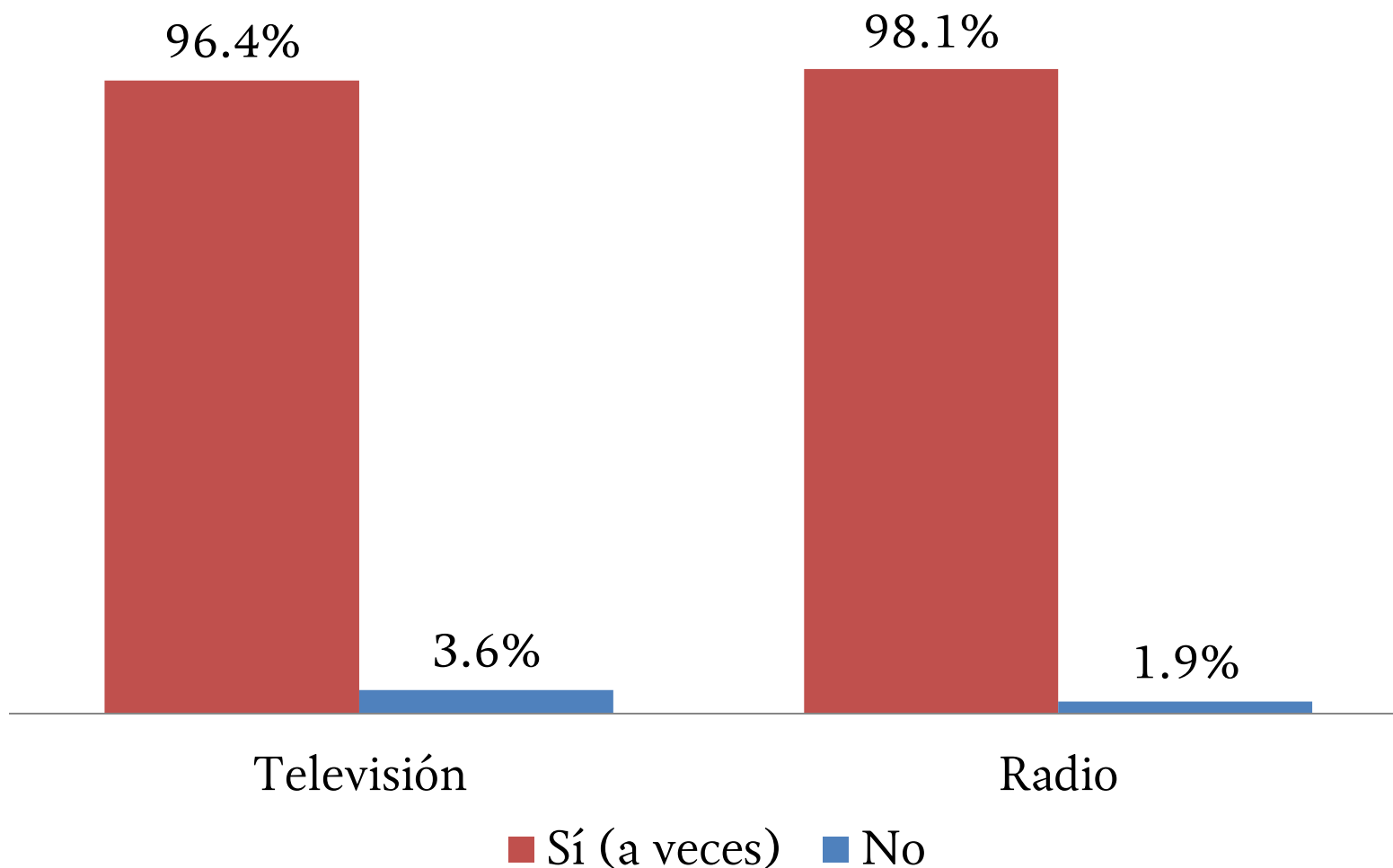
¿USTED HA VISTO/OÍDO ALGUNA VEZ ESTE PROGRAMA DE PROFECO TRANSMITIDO POR... ?

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



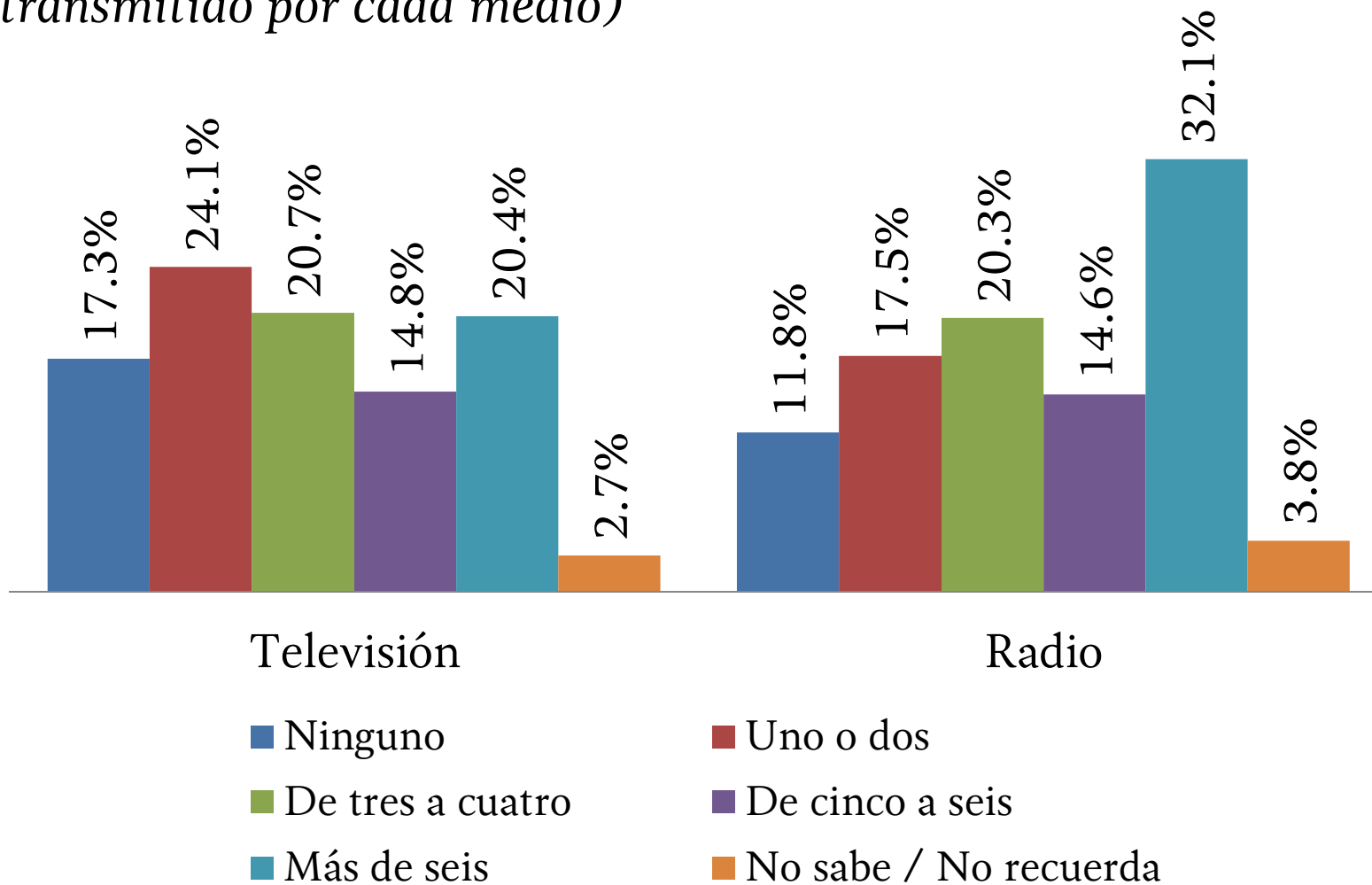
¿LA INFORMACIÓN DE ESTOS PROGRAMAS DE PROFECO TRANSMITIDOS POR LOS SIGUIENTES MEDIOS LE HA SERVIDO PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA?

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



DE ENERO DE ESTE AÑO (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)

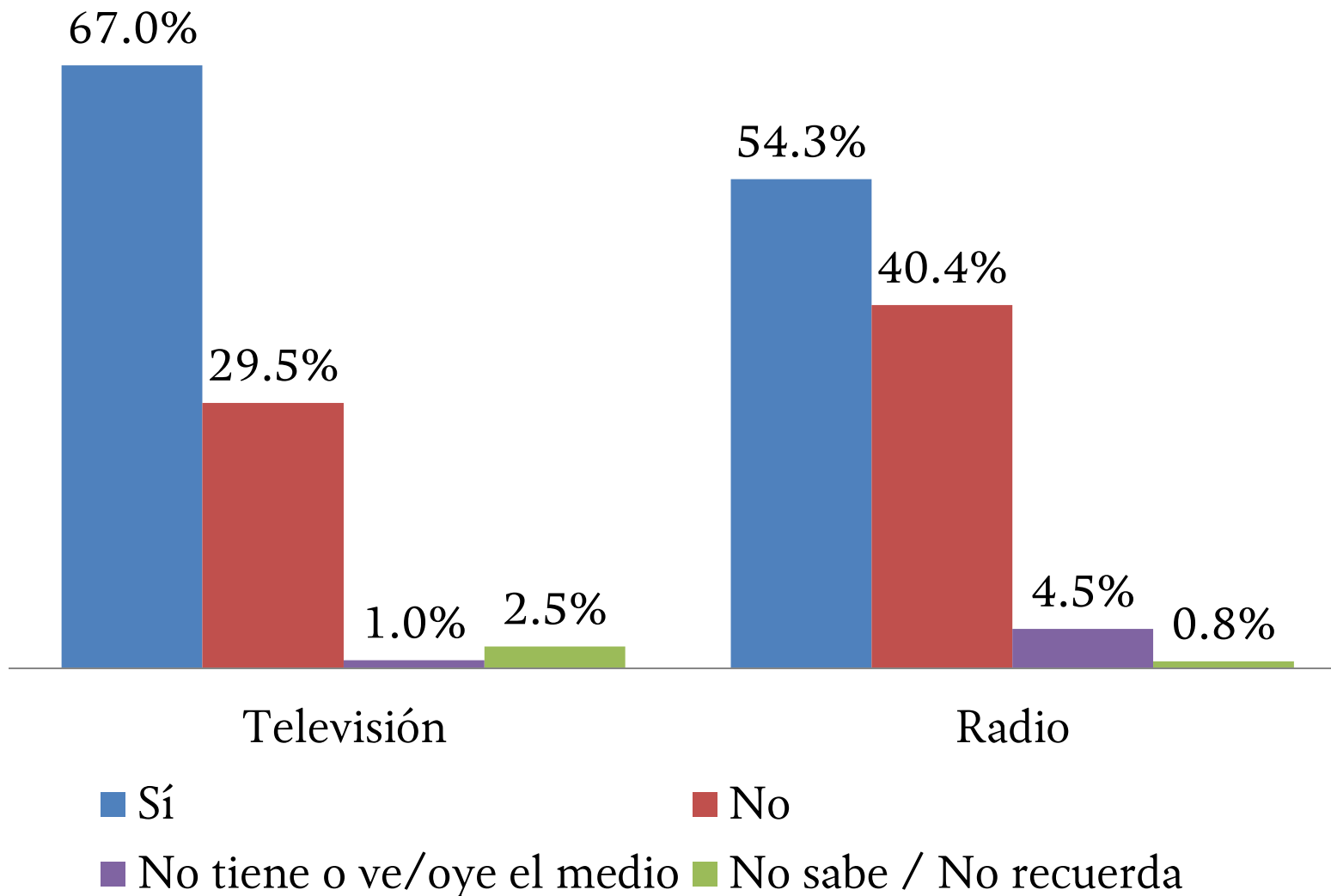




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

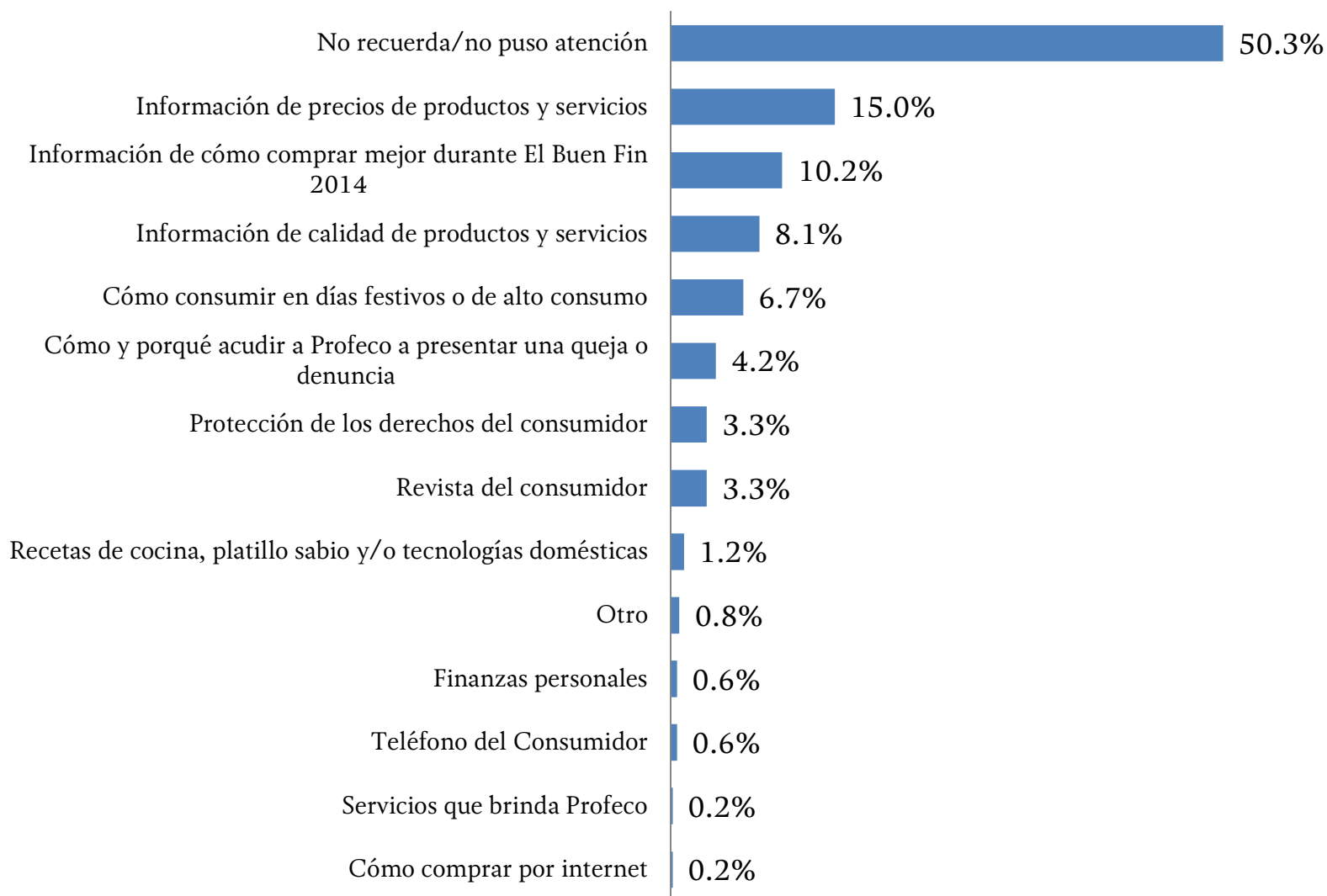
COMERCIALES

DE ENERO DE ESTE AÑO (2014) A LA FECHA, ¿USTED HA OÍDO O VISTO ALGÚN COMERCIAL DE PROFECO EN...?



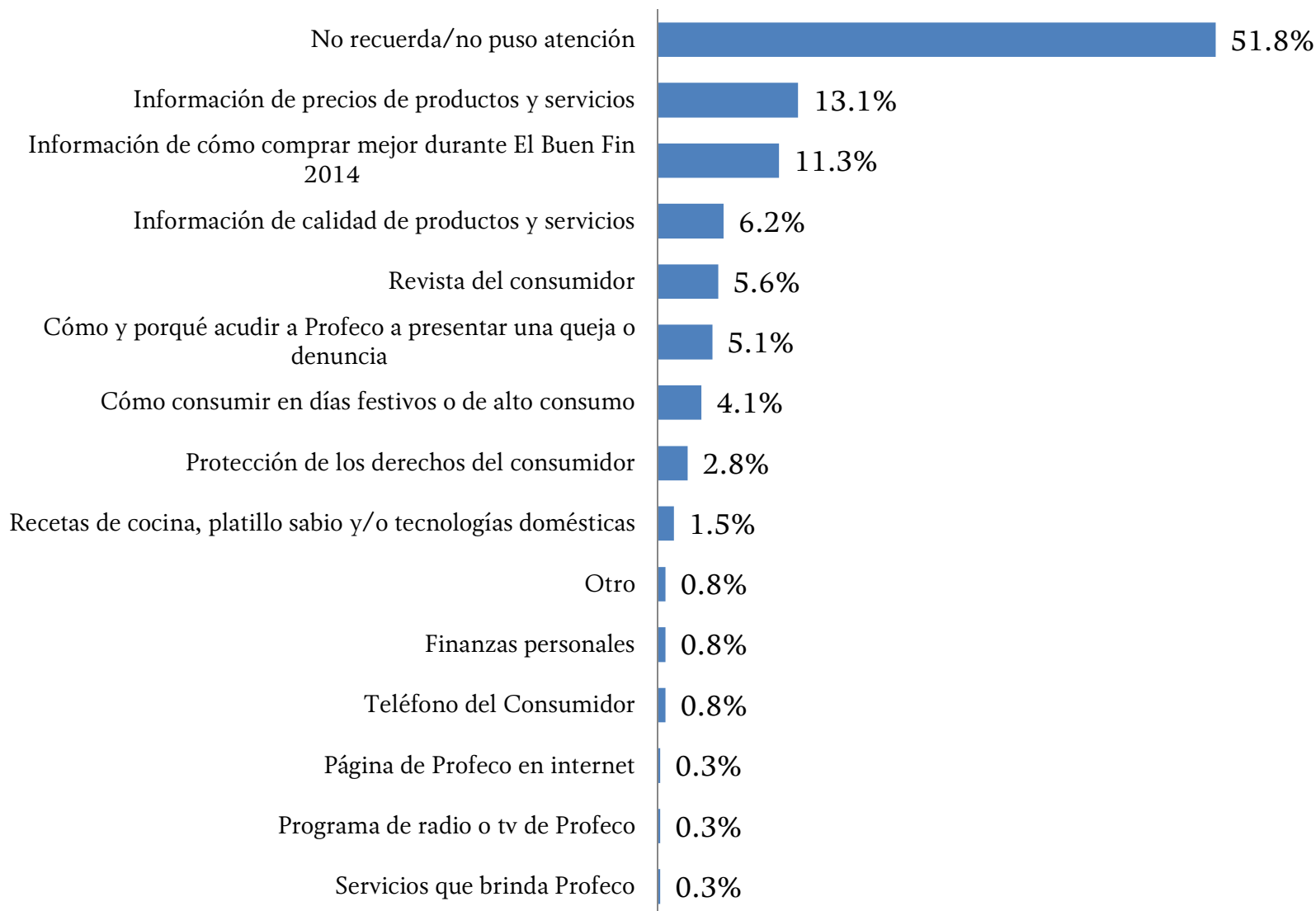
¿CUÁL FUE EL CONTENIDO O TEMA DE ESTE COMERCIAL DE PROFECO QUE USTED ESCUCHÓ O VIO LA ÚLTIMA VEZ EN TELEVISIÓN?

(Respuesta múltiple)



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

(Respuesta múltiple)

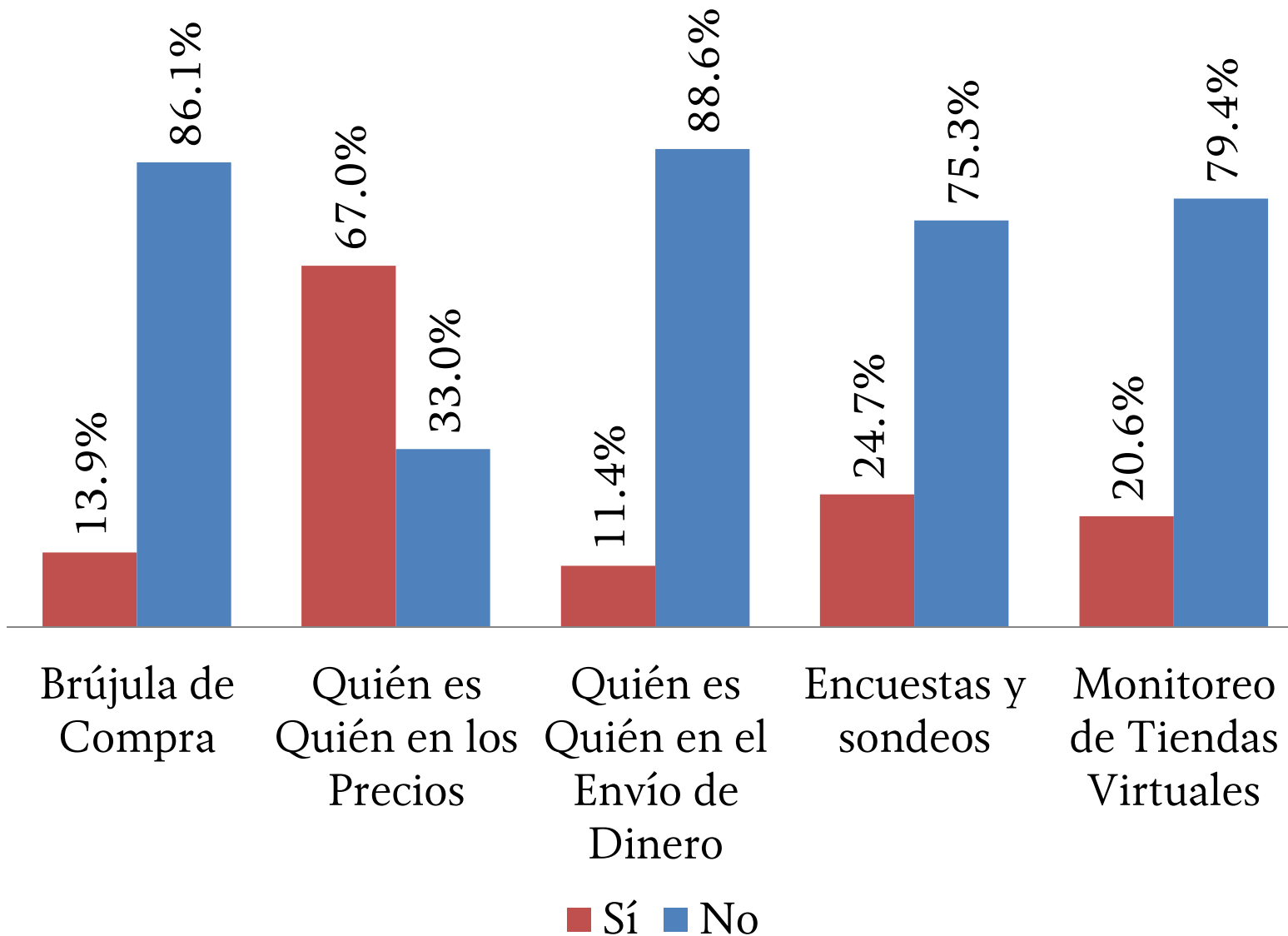




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

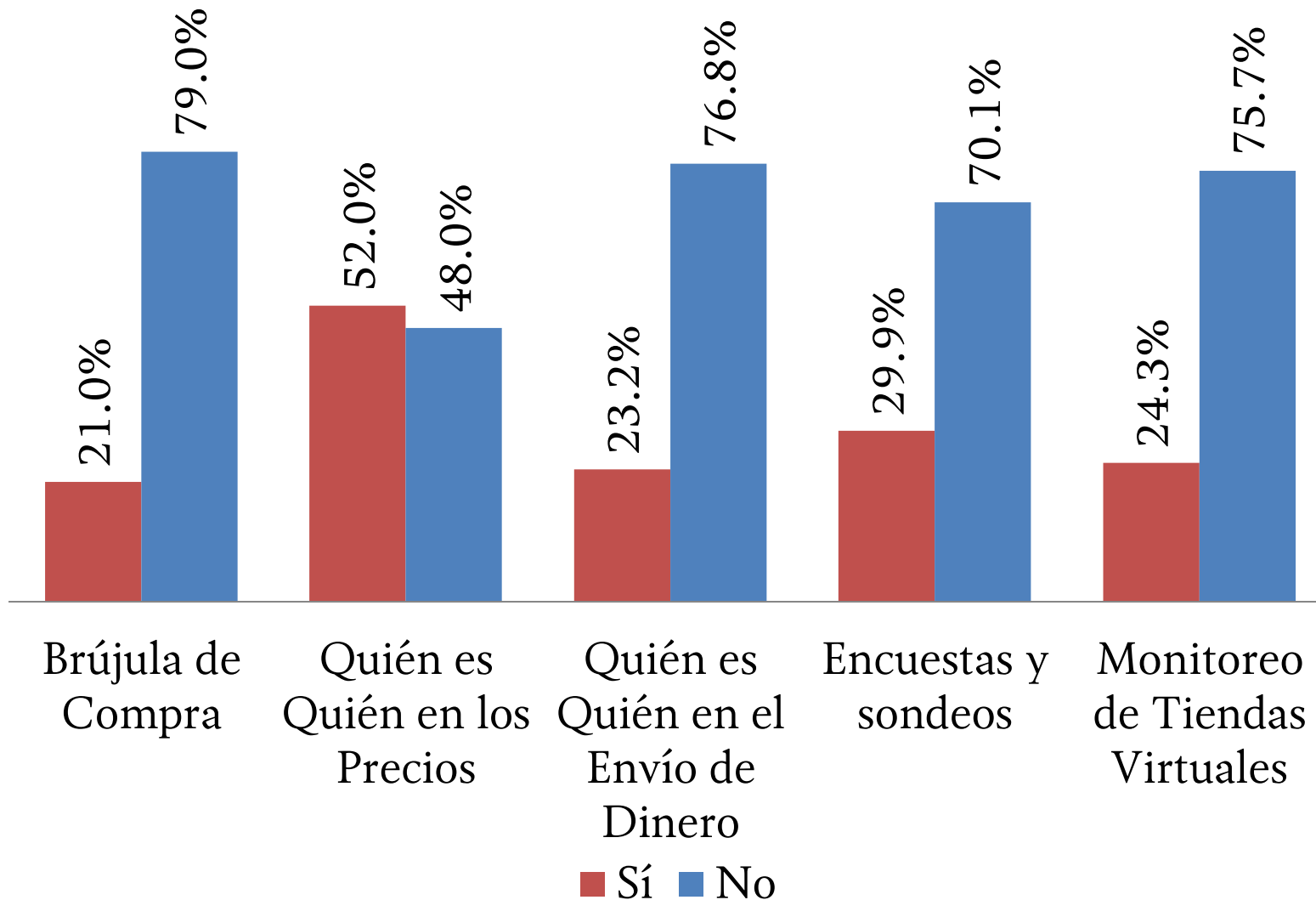
PROGRAMAS

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



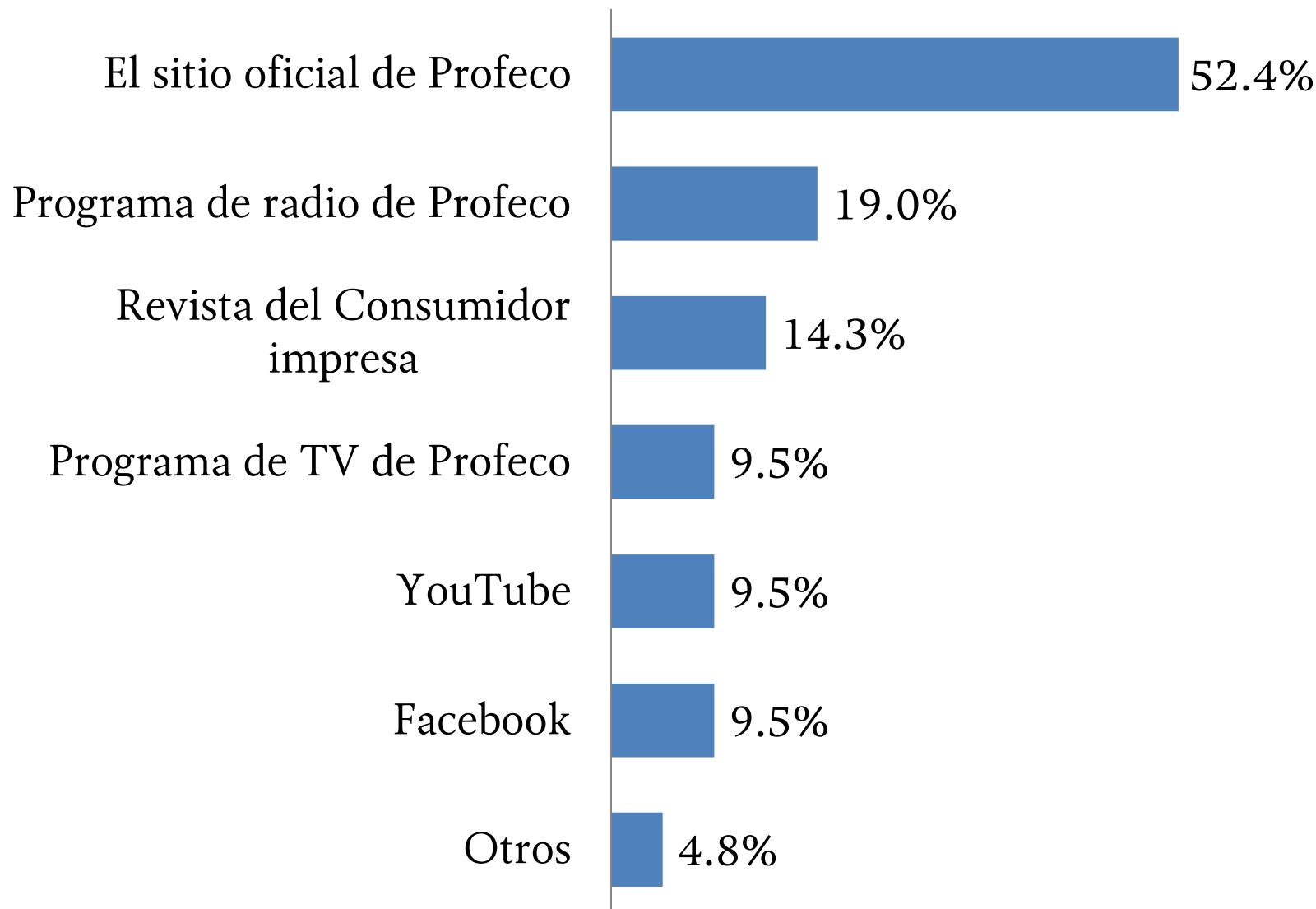
¿USTED HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE PROFECO LLAMADA... ?

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



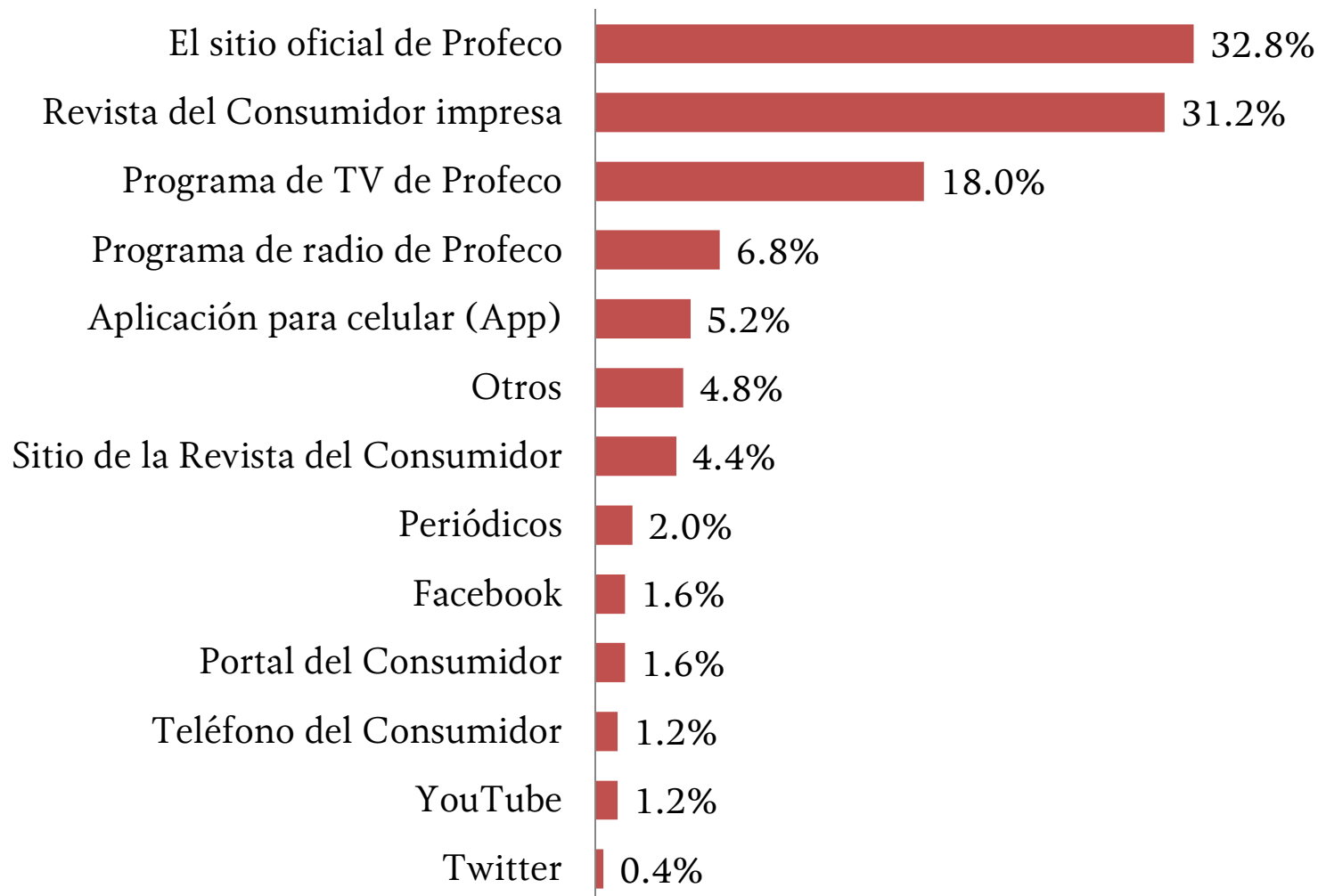
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE BRÚJULA DE COMPRA?

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



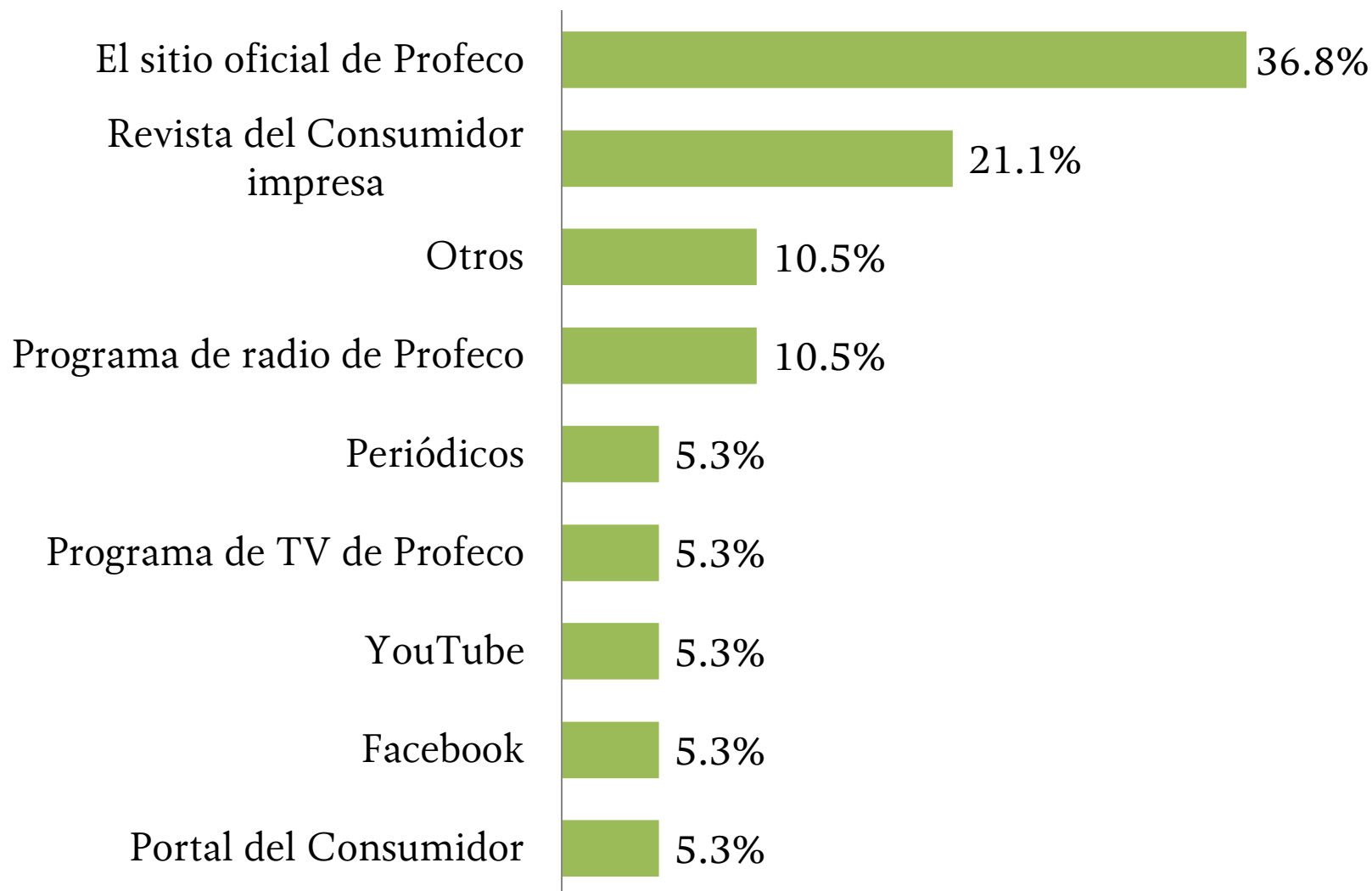
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS?

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



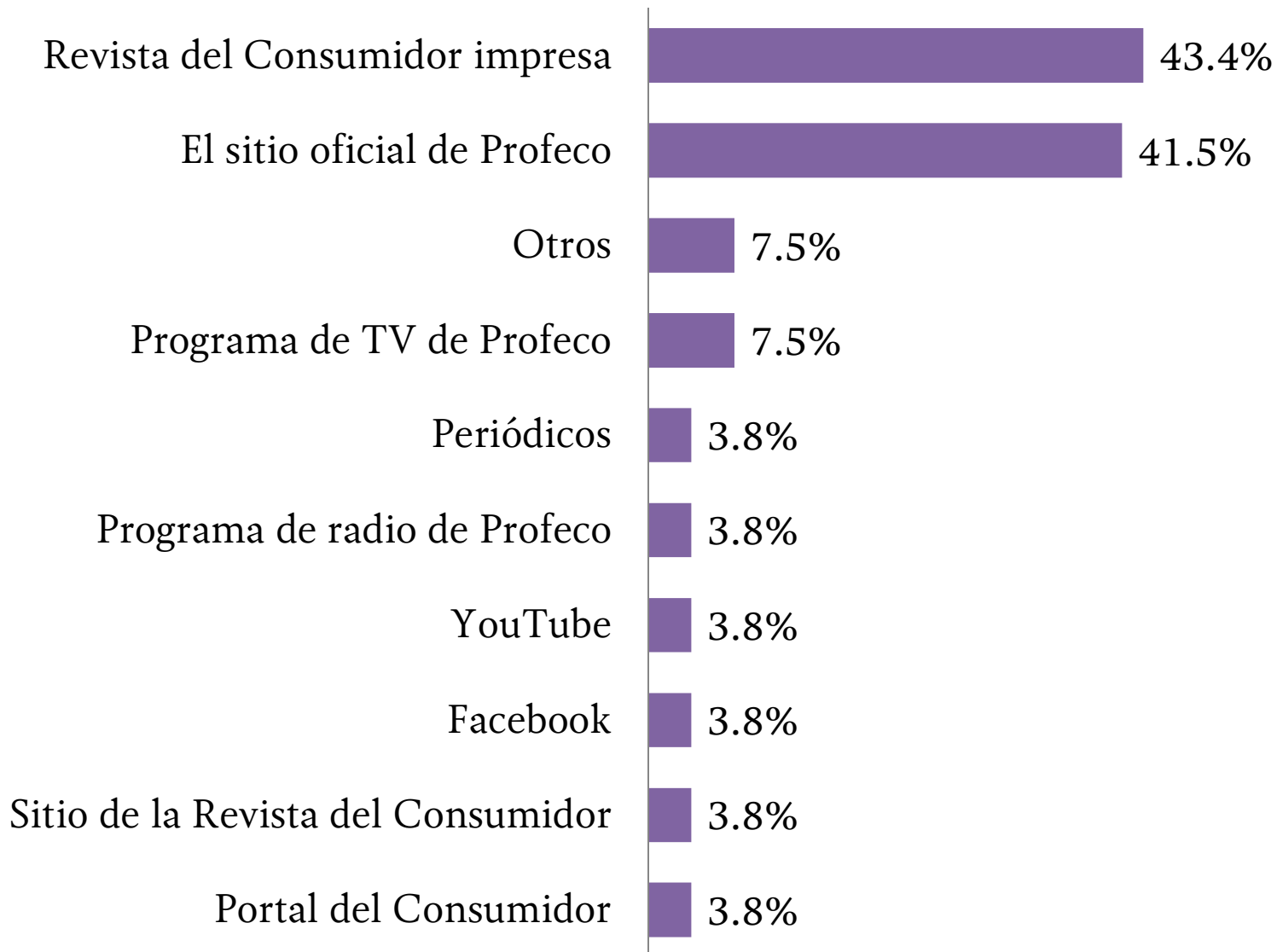
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE QUIÉN ES QUIÉN EN EL ENVÍO DE DINERO?

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



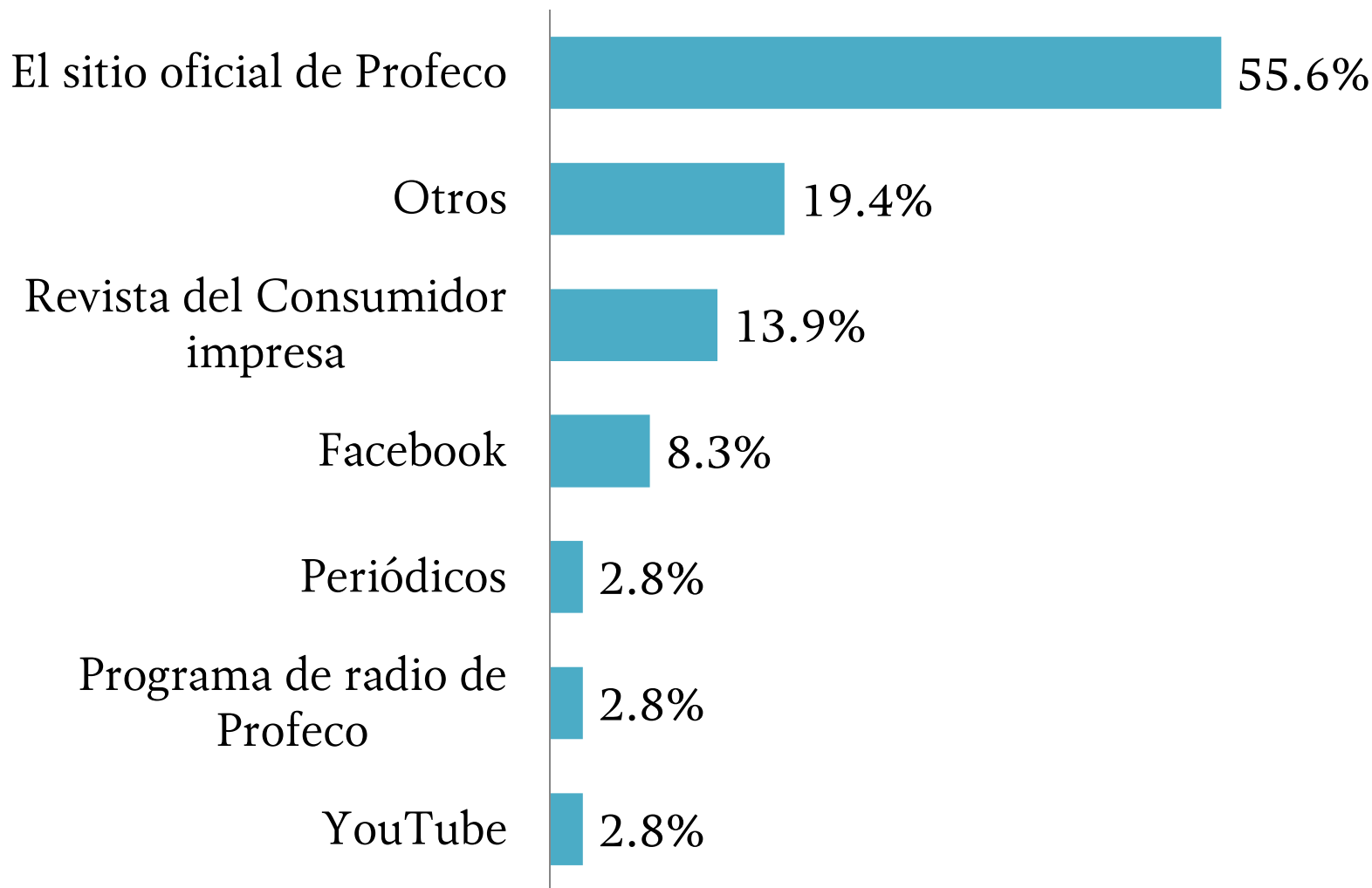
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DE ENCUESTAS Y SONDEOS?

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



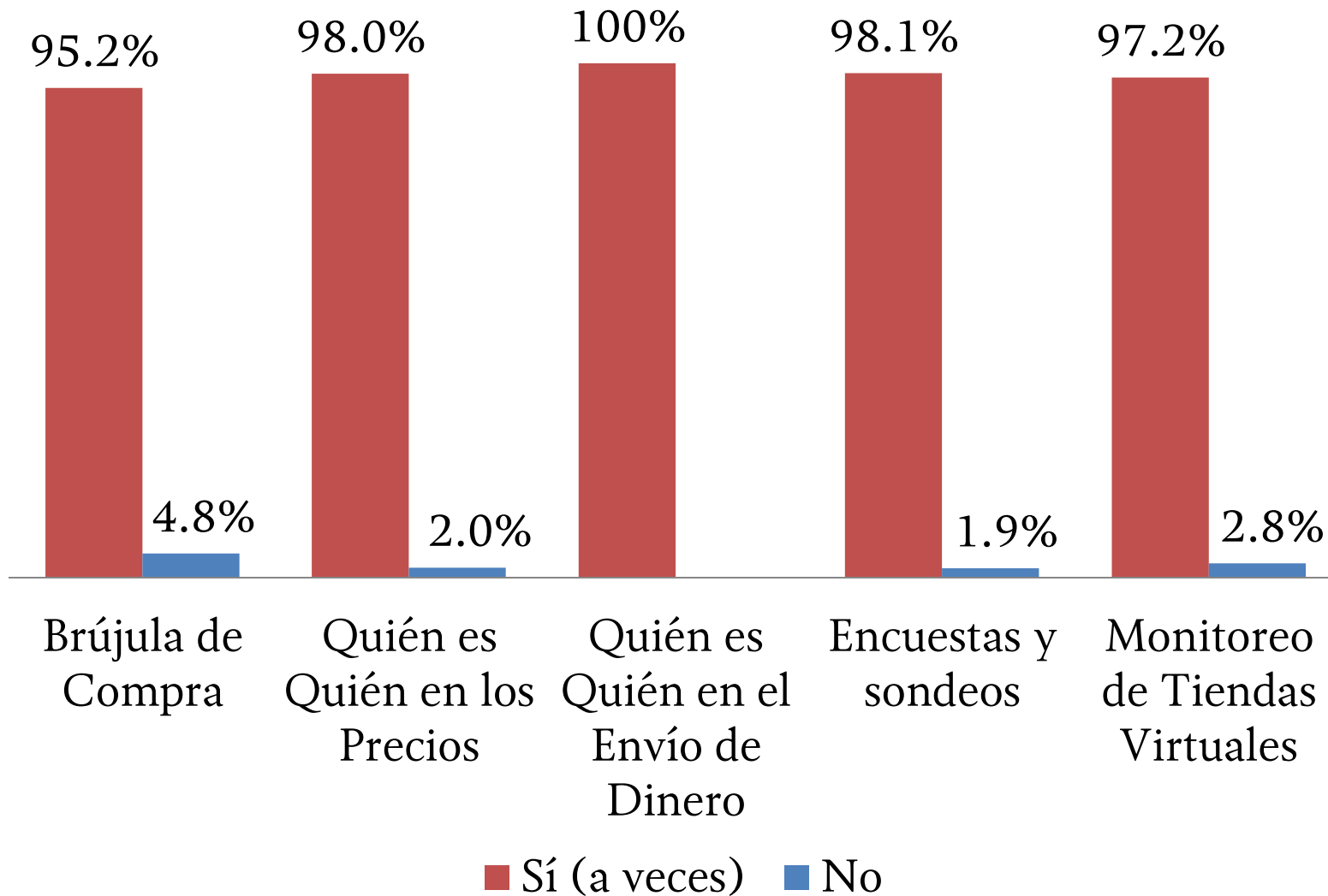
¿EN QUÉ MEDIOS HA LEÍDO O CONSULTADO ESTA INFORMACIÓN DEL MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES?

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



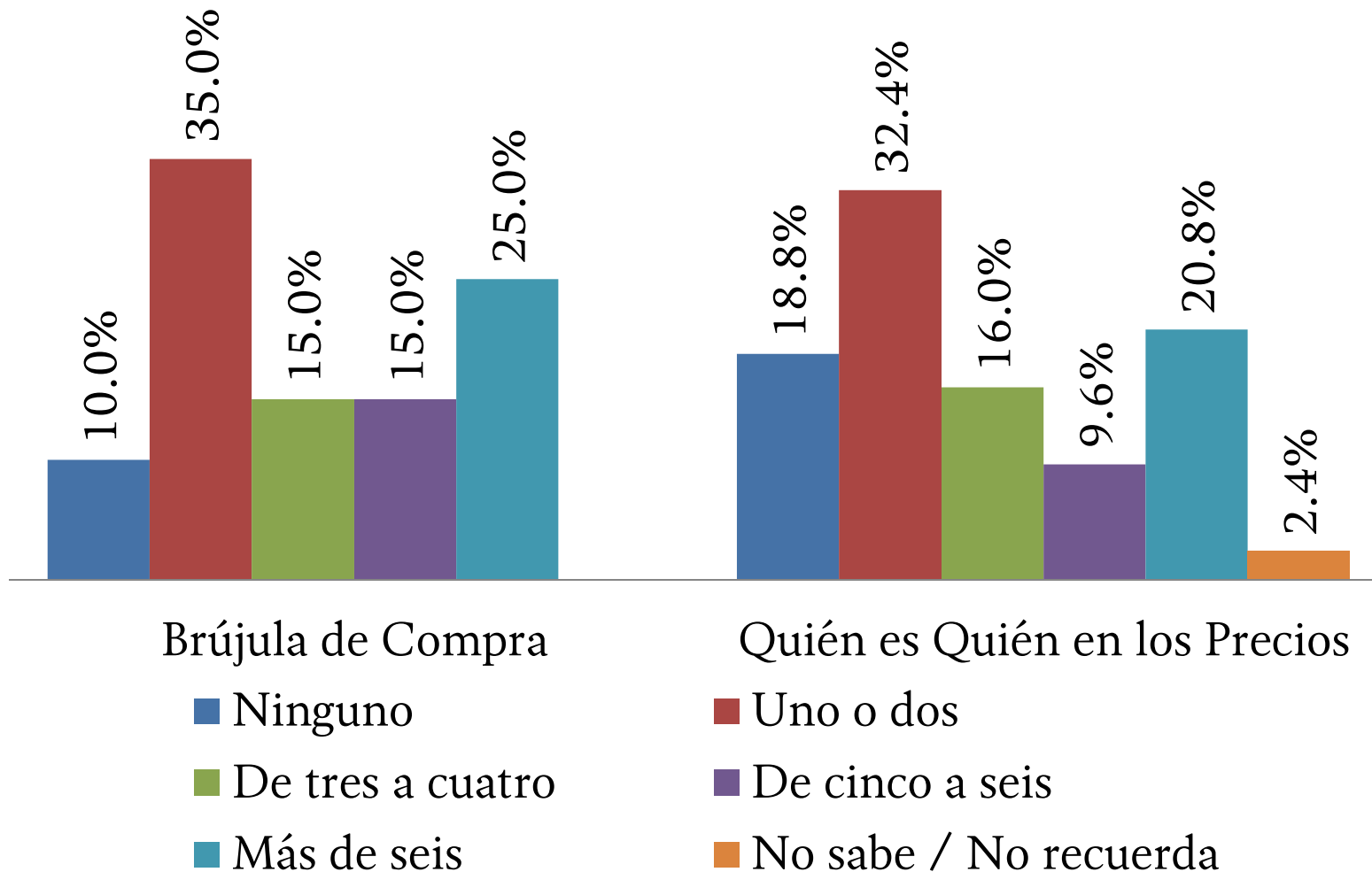
EN GENERAL, PARA TOMAR MEJORES DECISIONES DE CONSUMO O DE COMPRA ¿LE HA SIDO ÚTIL ESTA INFORMACIÓN DE...?

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



DE ENERO DE ESTE AÑO (2014) A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

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



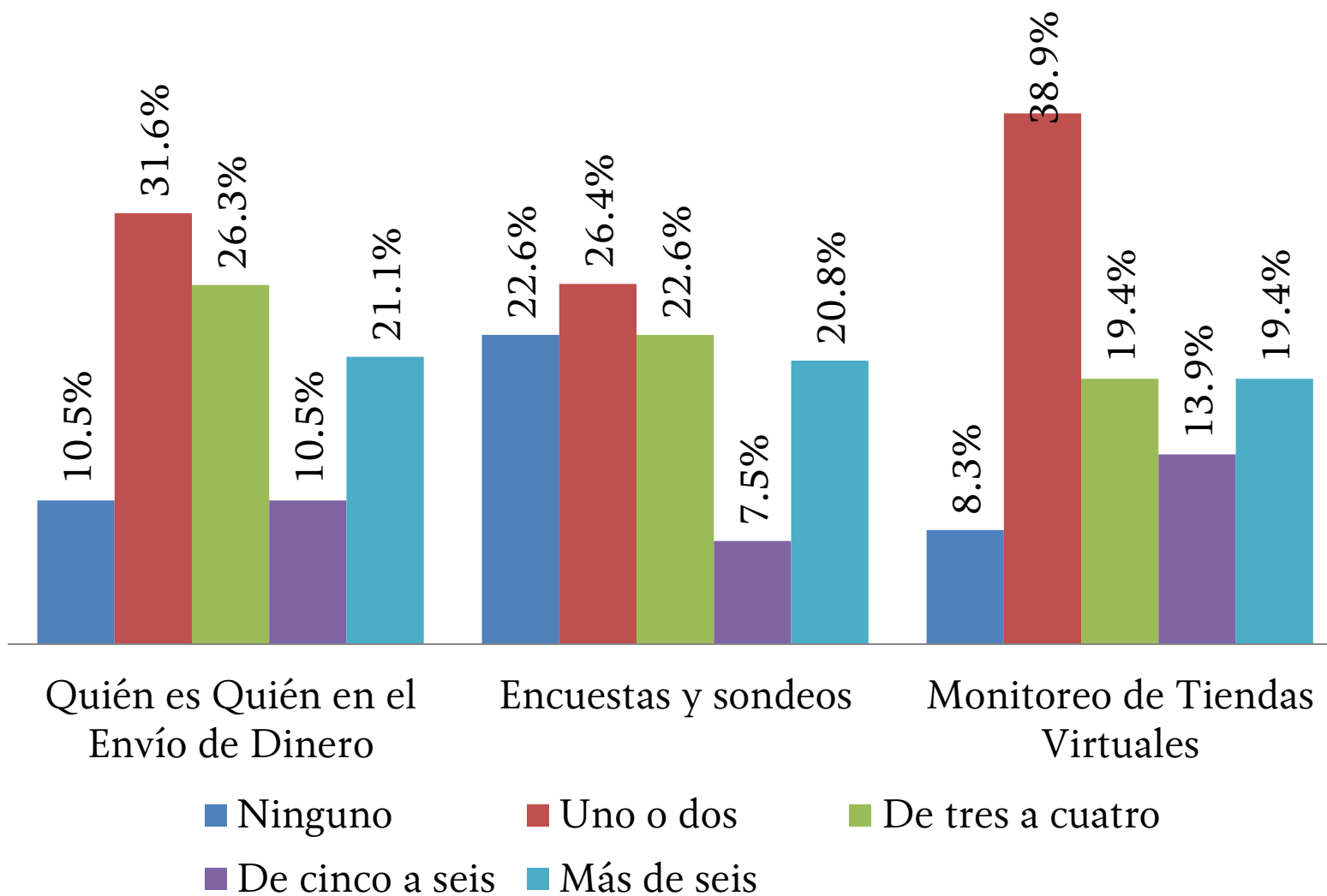
Continúa...



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DE ENERO DE ESTE AÑO (2014) A LA FECHA, ¿CUÁNTAS VECES HA LEÍDO O CONSULTADO INFORMACIÓN DE... ?

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

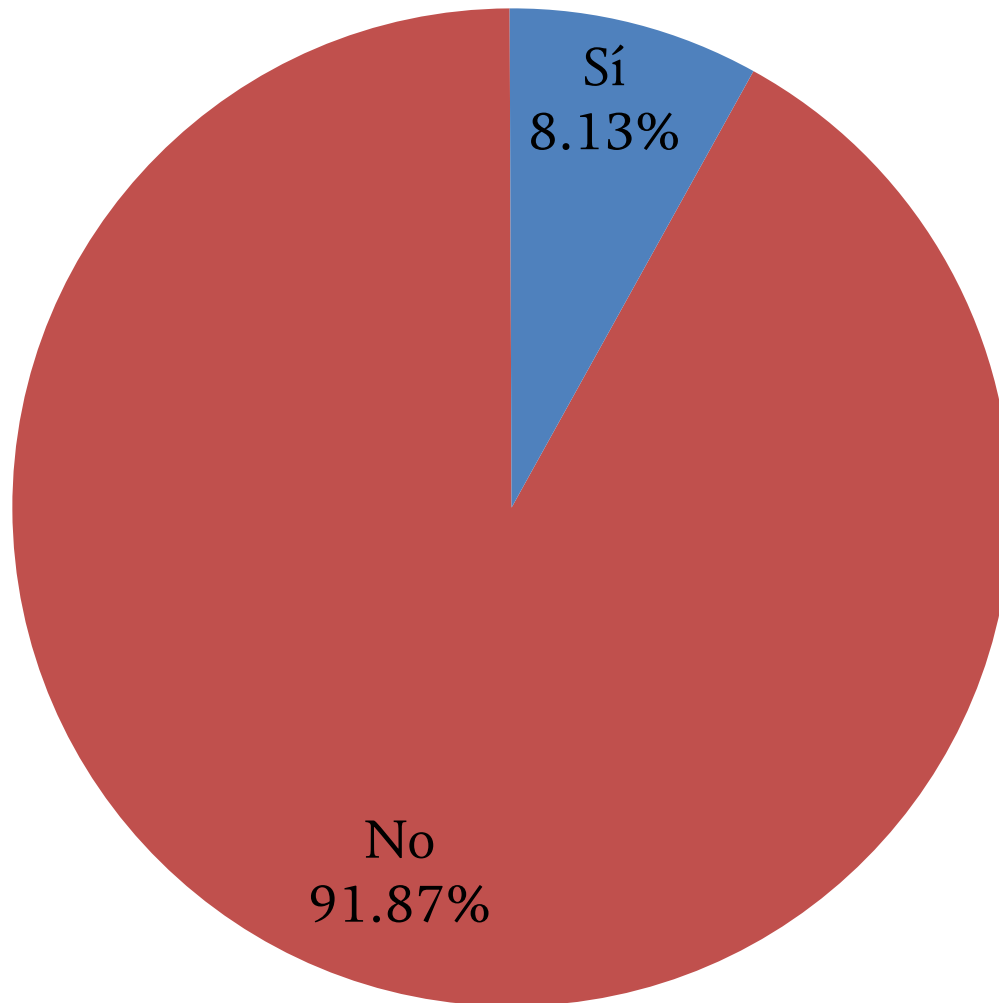




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

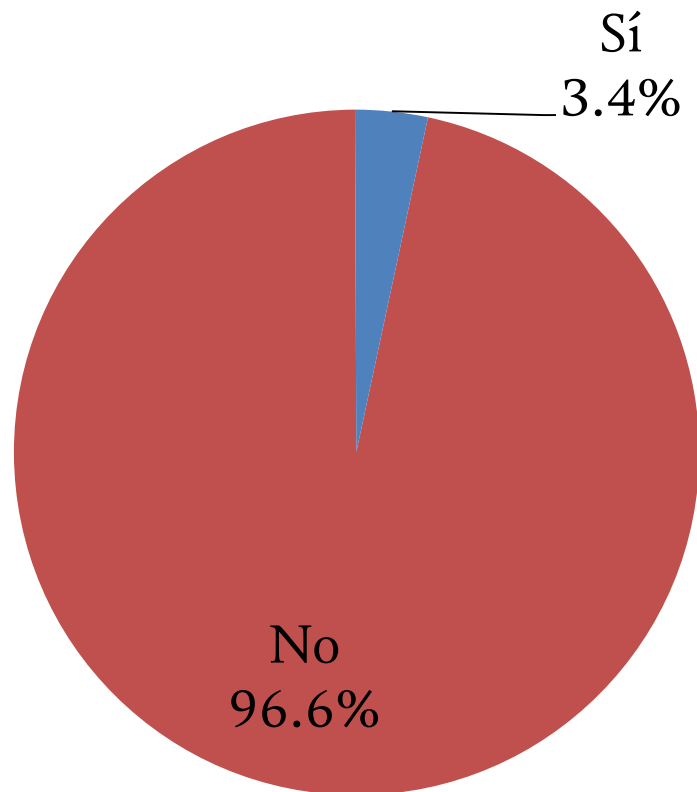
ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y OTROS

¿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)

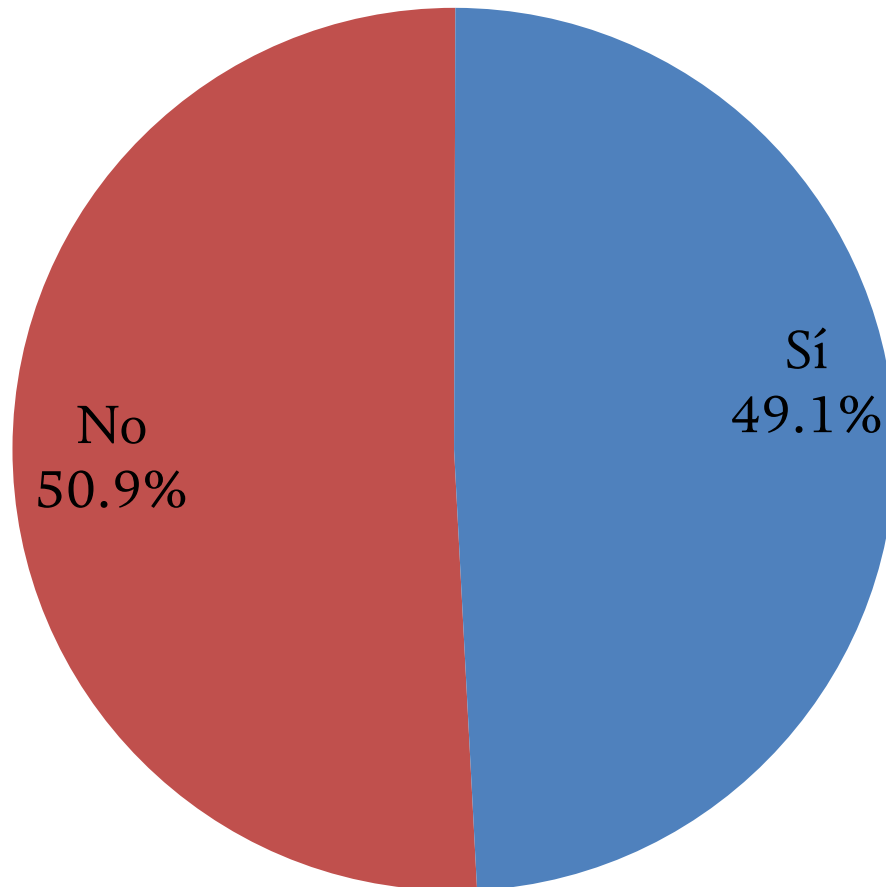


Sólo dos de las personas encuestadas formaban parte de un grupo u organización de consumidores. Ambos afirmaron que la información ofrecida en su grupo les había sido útil para tomar decisiones de compra. Uno de ellos había asistido de una a dos veces a las reuniones de grupo que pertenece y el otro no había asistido en el periodo que comprende de enero de 2014 a la fecha de la entrevista.

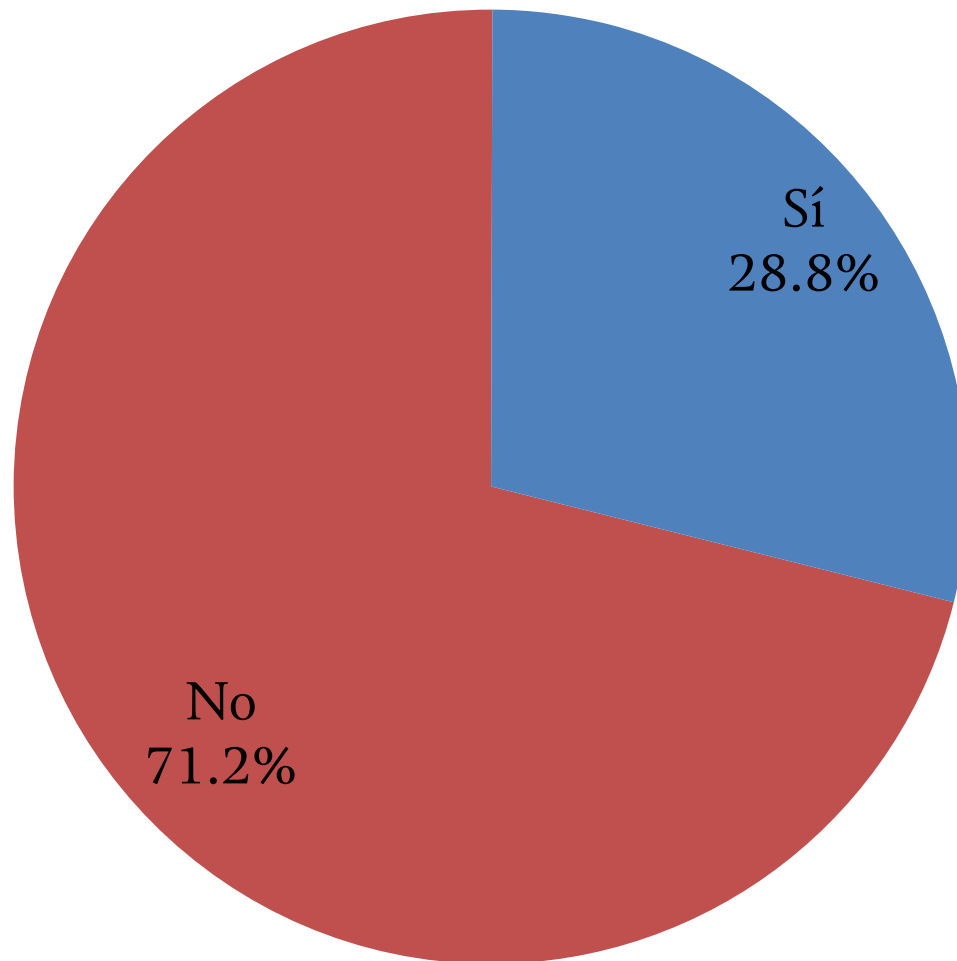


¿USTED ESTARÍA INTERESADO/A EN RECIBIR EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO EN UN GRUPO DE CONSUMIDORES?

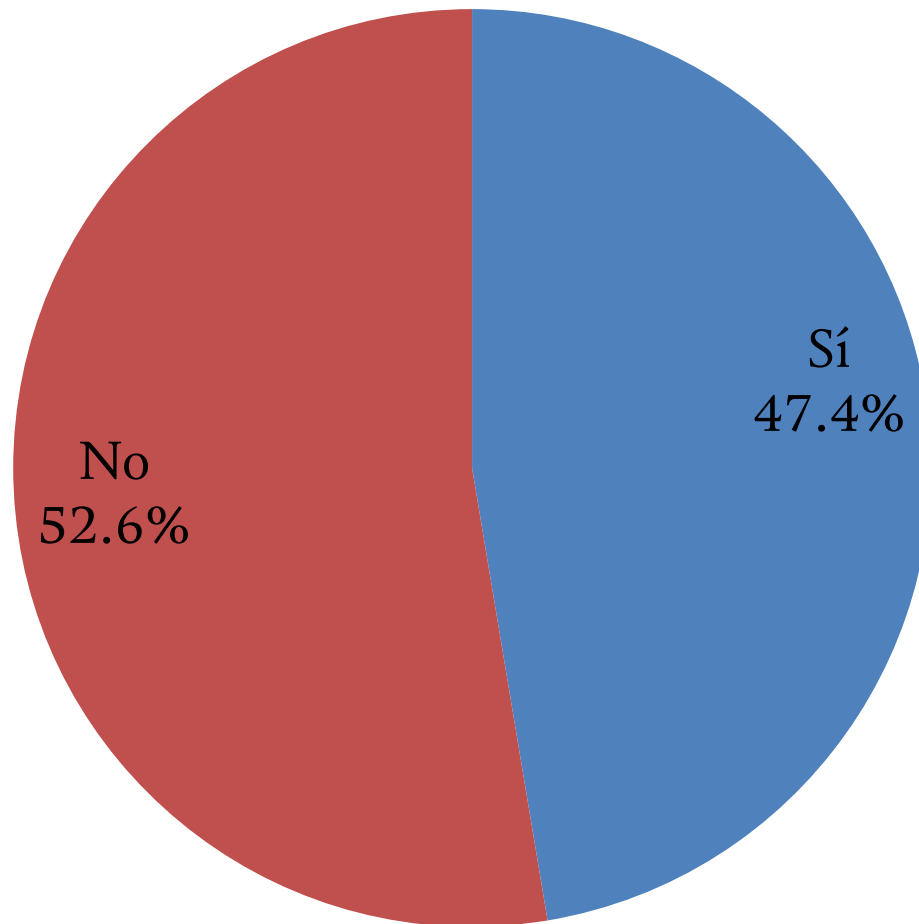
(Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno)



¿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 información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	55.6%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y radio	11.5%
Dar seguimiento a quejas y denuncias (solución y atención)	11.2%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	6.5%
Otro	6.2%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	4.7%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	4.7%
Que controlen los precios de algunos productos	4.4%
Mejorar la distribución de la Revista del Consumidor	3.5%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	3.2%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	3.2%
Incrementar la protección de las y los consumidores	1.2%
Mejorar la atención a las y los consumidores	0.9%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor o que sea gratuita	0.6%
Incrementar la educación sobre el consumo	0.6%
Mejorar y actualizar los contenidos de la RC	0.3%



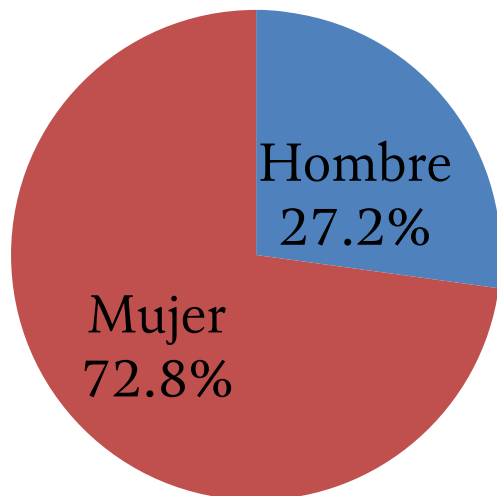


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

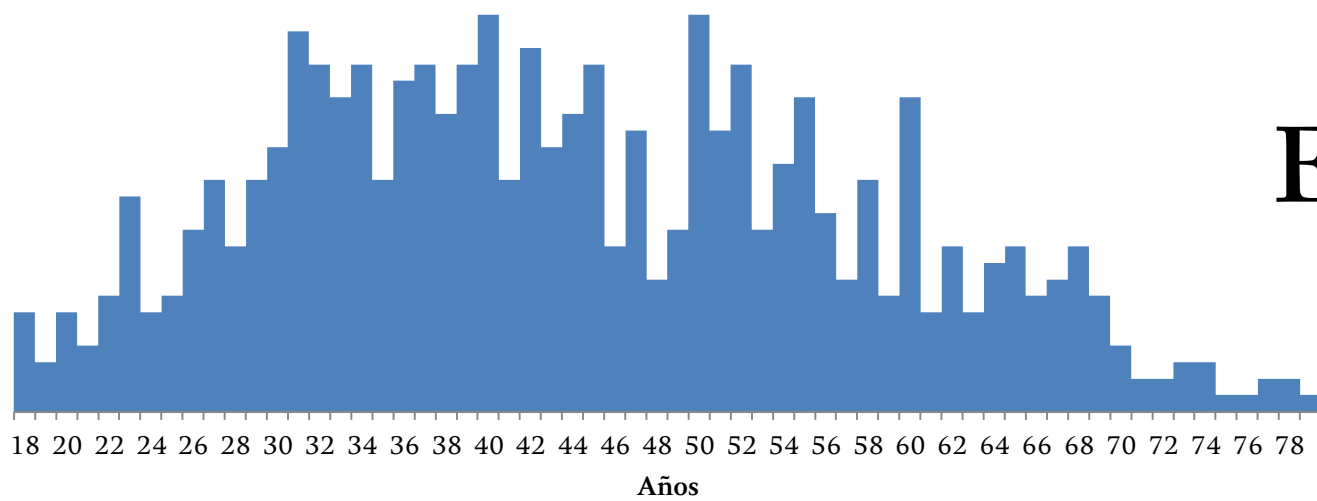
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA



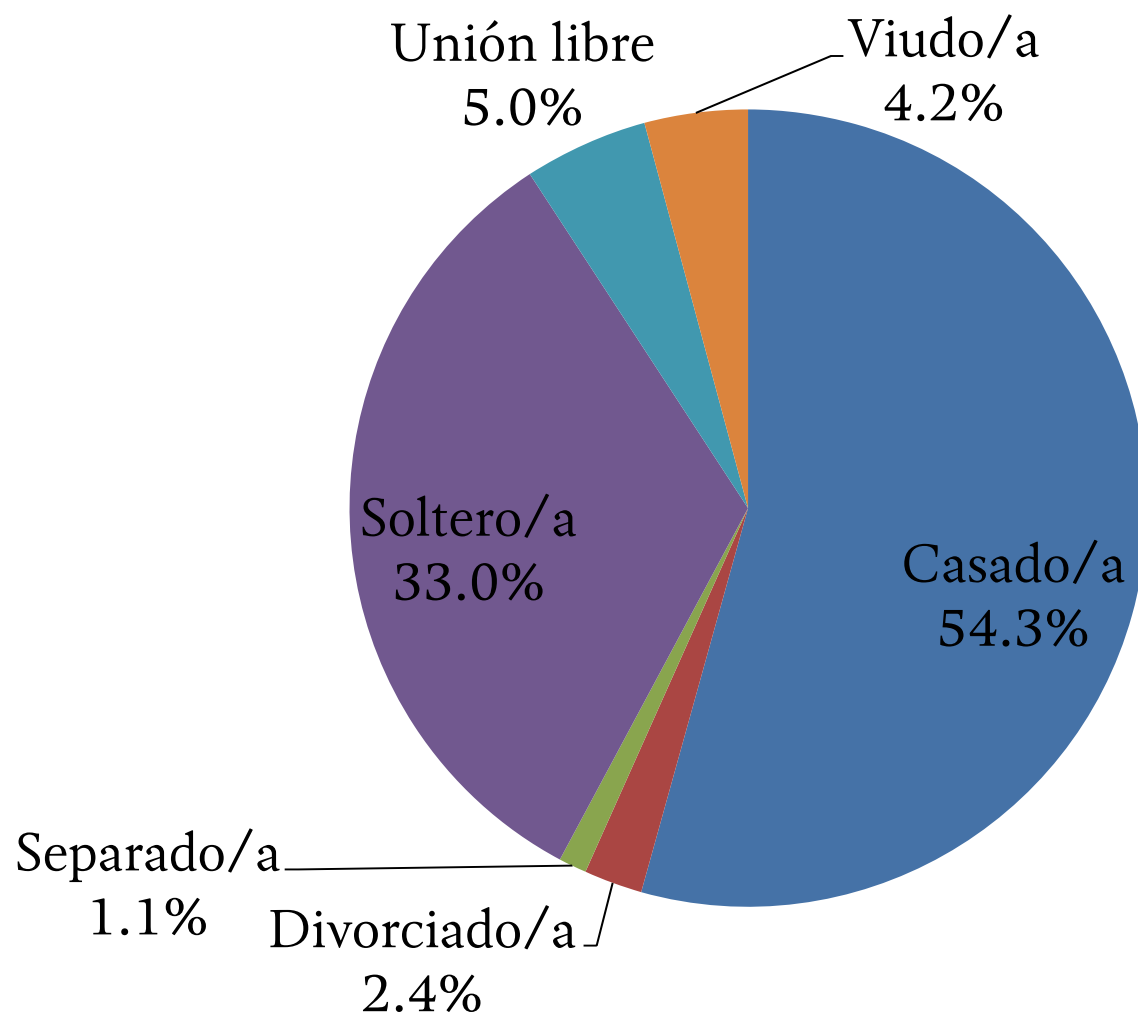
Sexo



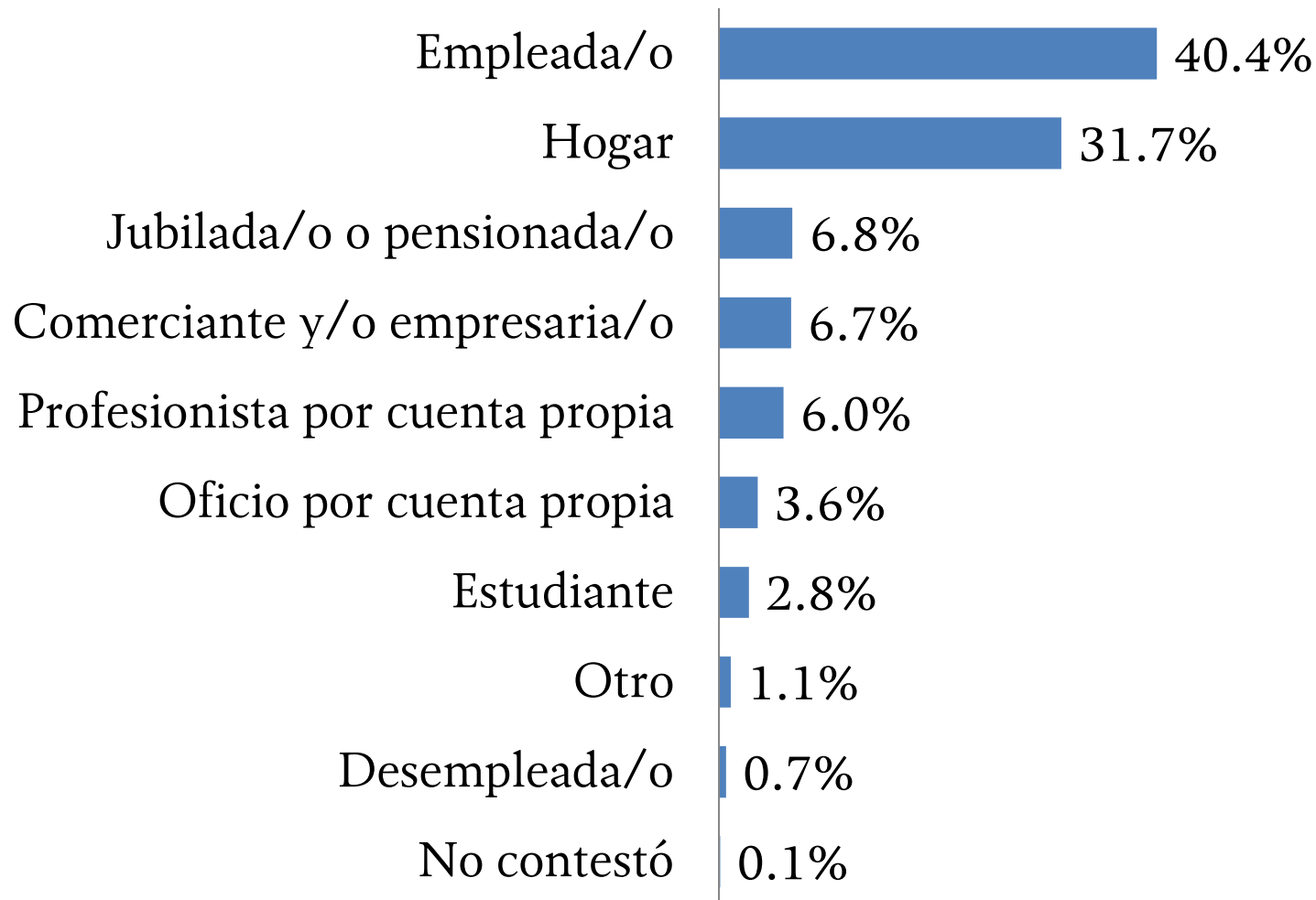
Edad



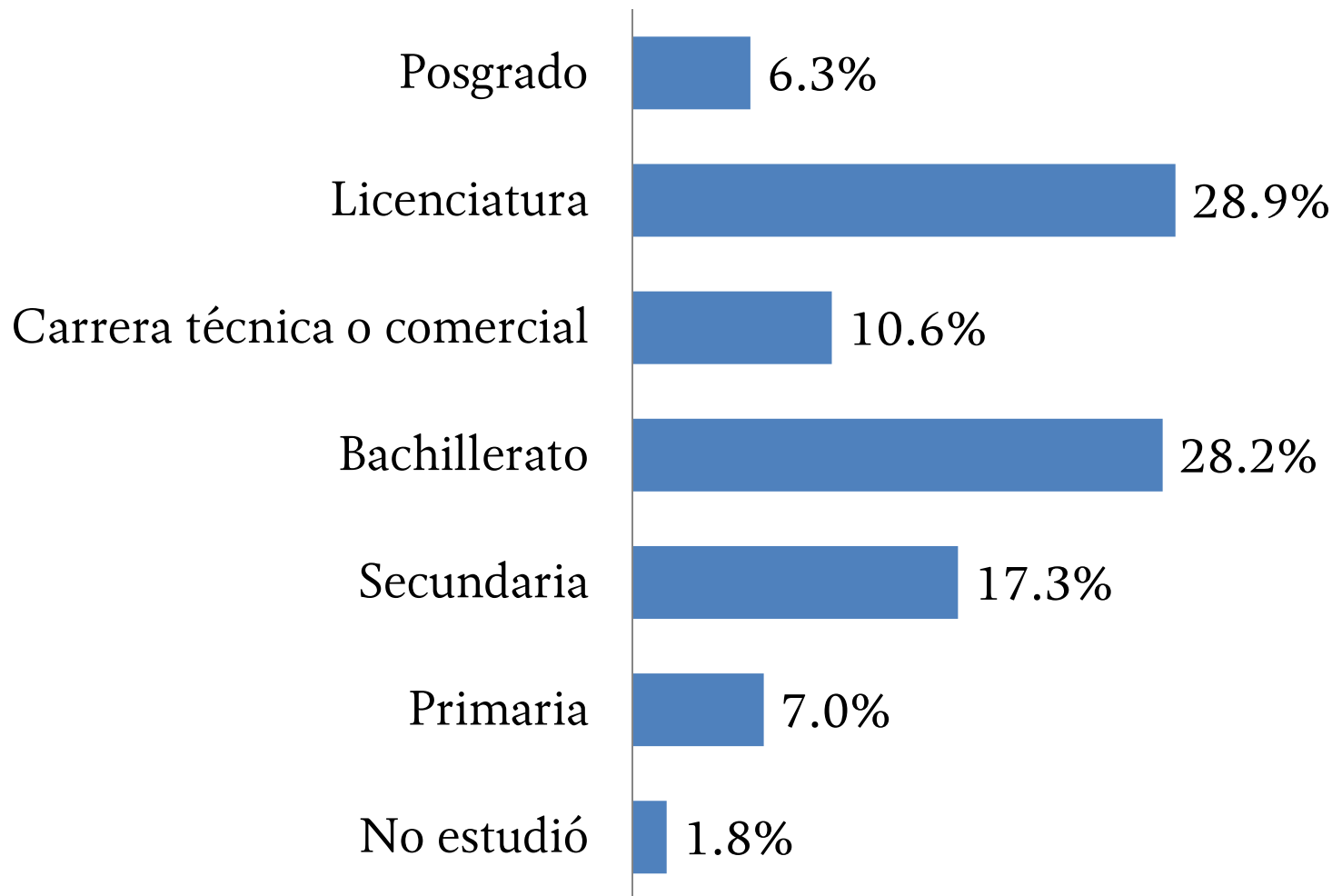
Estado civil



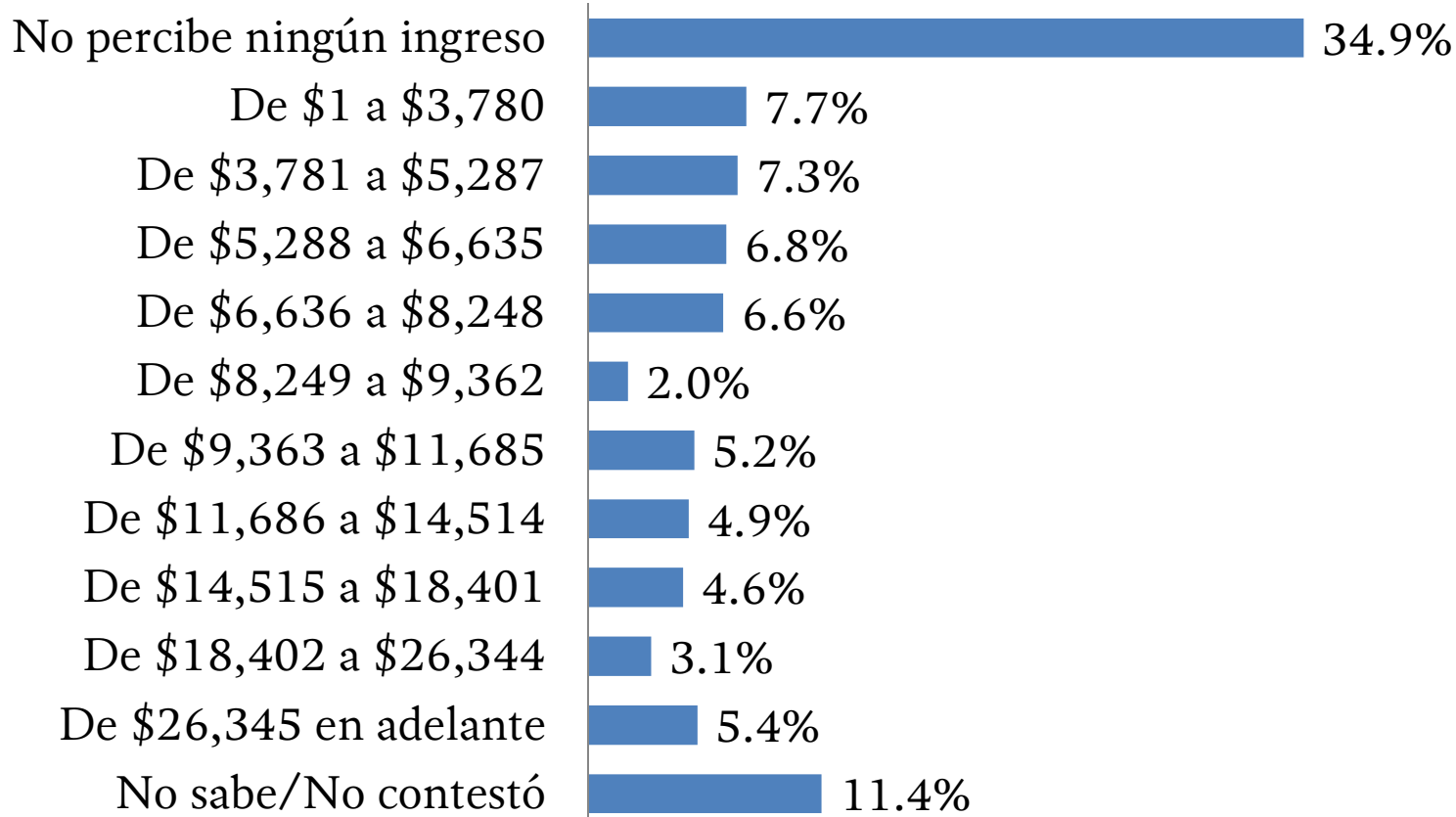
Ocupación



Escolaridad



Ingreso mensual personal



Ingreso mensual familiar

