



# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Encuesta sobre los  
productos y servicios de la  
Coordinación General de  
Educación y Divulgación (2ª  
vuelta 2019)

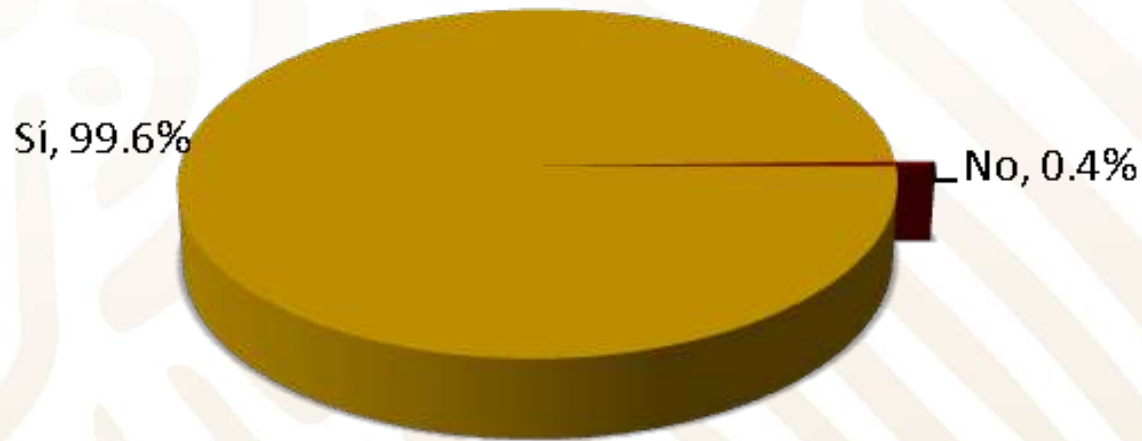
Diciembre de 2019

## Metodología

- **Objetivo:** Conocer el nivel de penetración que tienen los productos que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación a la población en general, así como medir su utilidad.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más con deseos de participar en el estudio y que residan en la Ciudad de México.
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Se visitaron 14 puntos de afluencia en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 13 de noviembre al 9 de diciembre de 2019.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 743 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.6% para un nivel de confianza de 95%.

## ¿Usted sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

De un total de 743 personas consultadas.



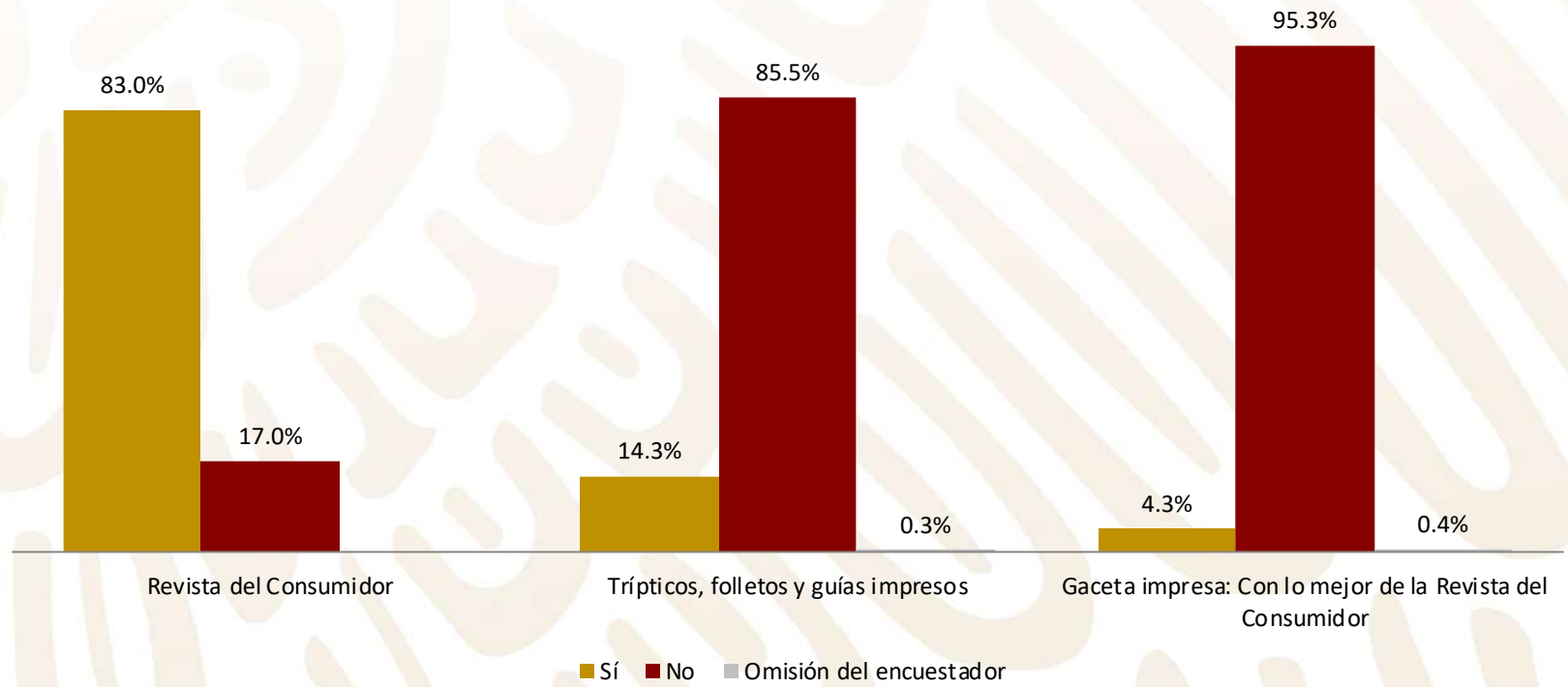
De 743 personas que saben o han oído hablar de Profeco, el total dijo que sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo a través de la Revista de Consumidor, folletos, sitios en internet, teléfono, radio y televisión.



# Publicaciones impresas

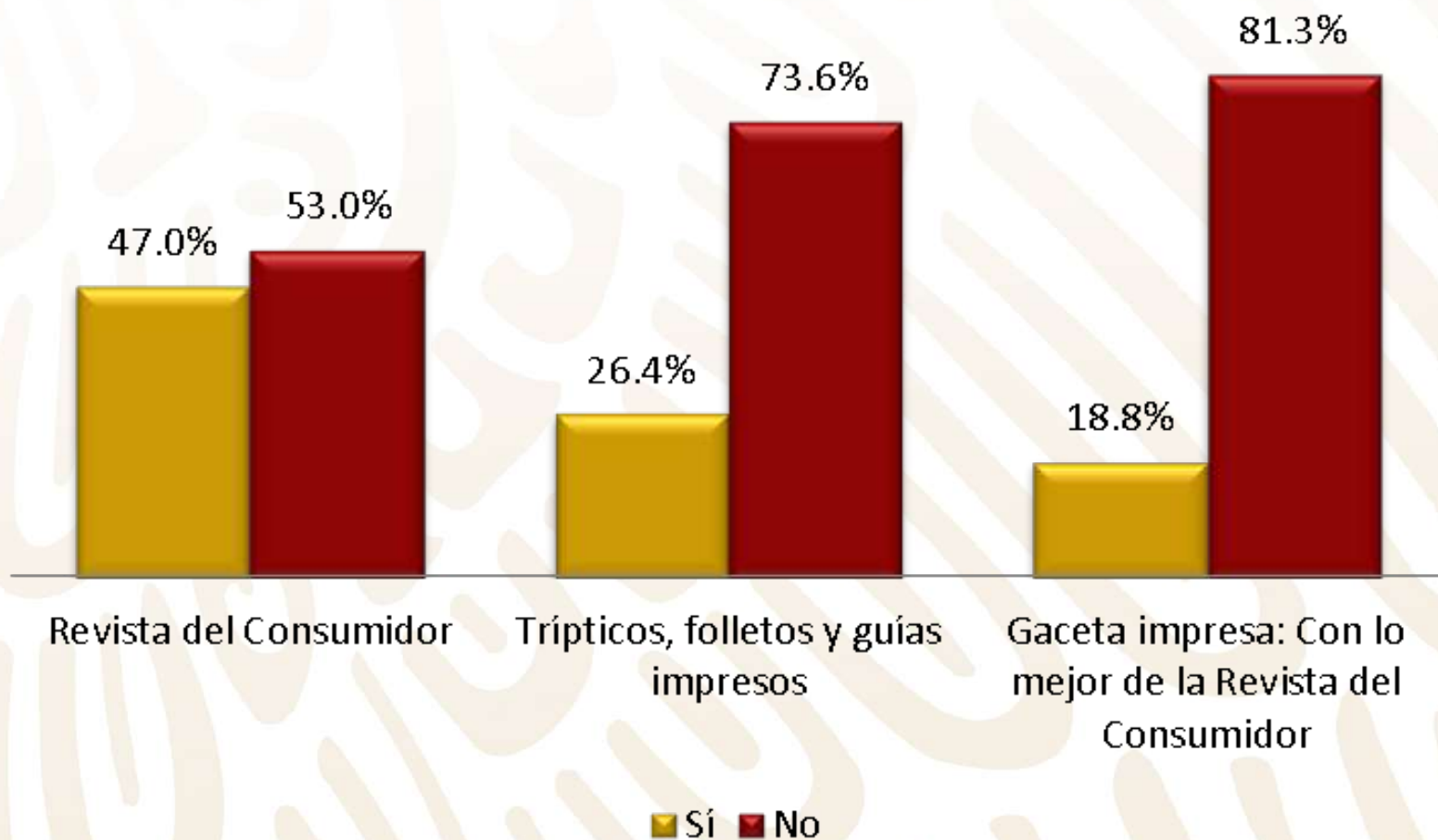
## ¿Sabe o ha oído de las publicaciones impresas de Profeco llamadas... ?

De un total de 743 personas entrevistadas que saben qué es Profeco y que difunde información sobre temas de consumo



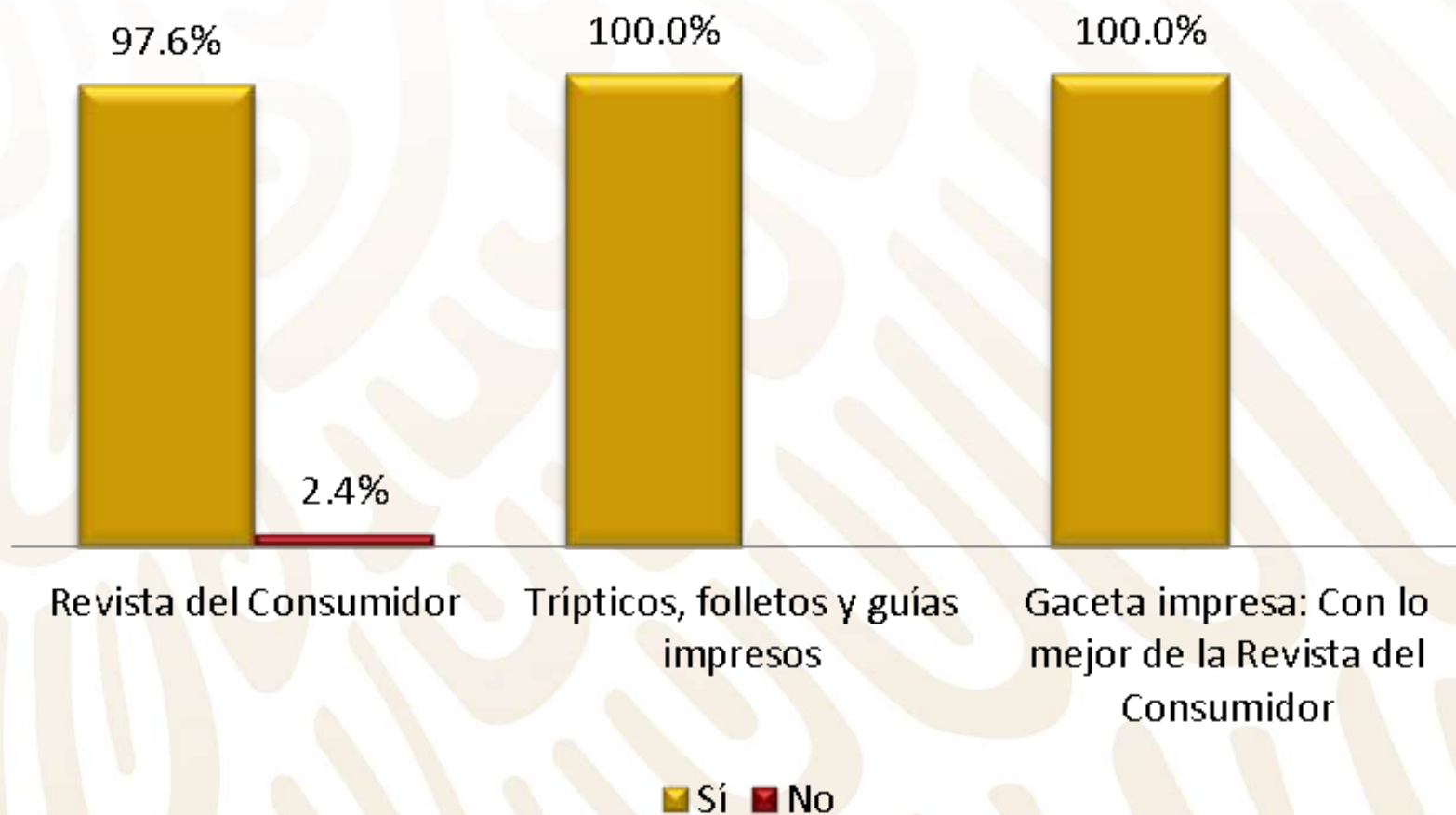
## ¿Ha leído de manera impreso alguno de los números de...?

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 han leído cada publicación





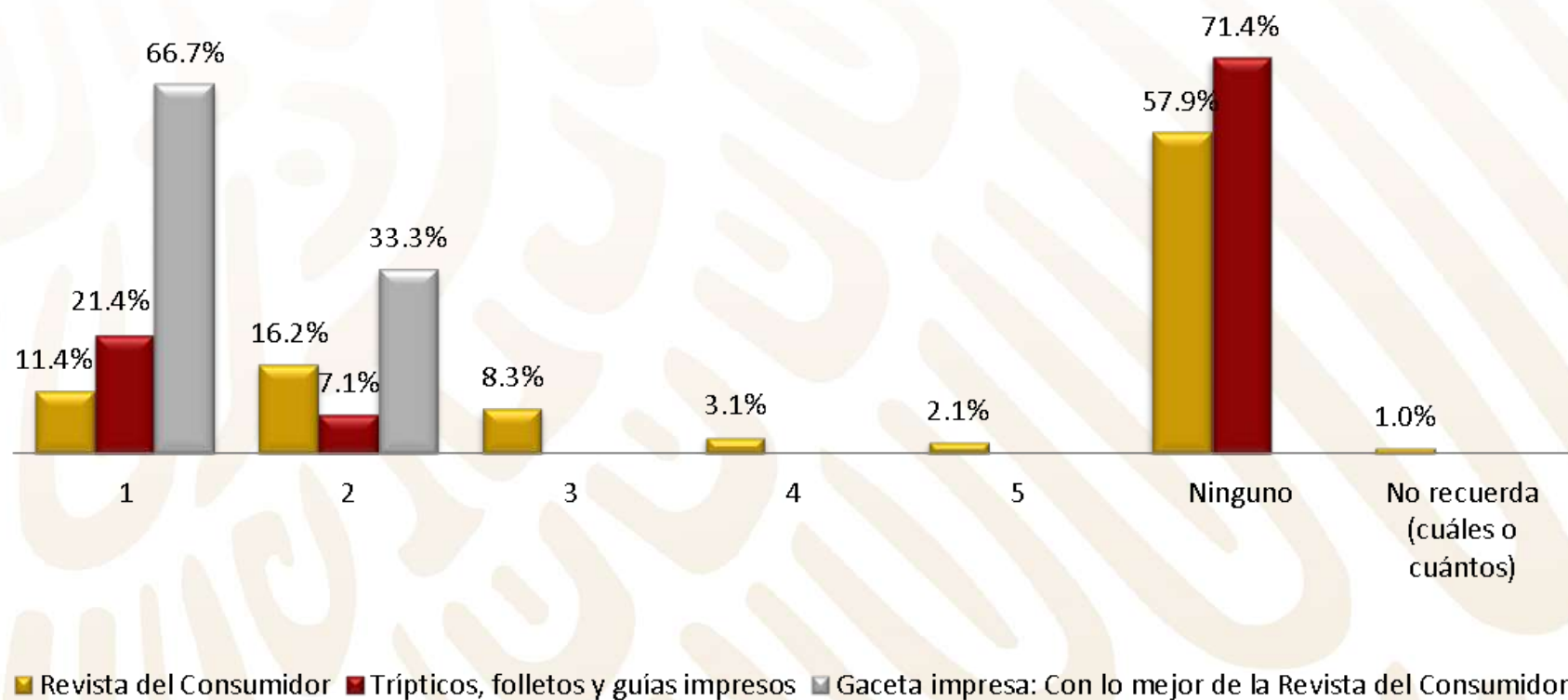
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció creíble y clara la información de... ?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



## ¿Cuántos ejemplares distintos de los publicados de junio de 2019 a la fecha ha leído?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación

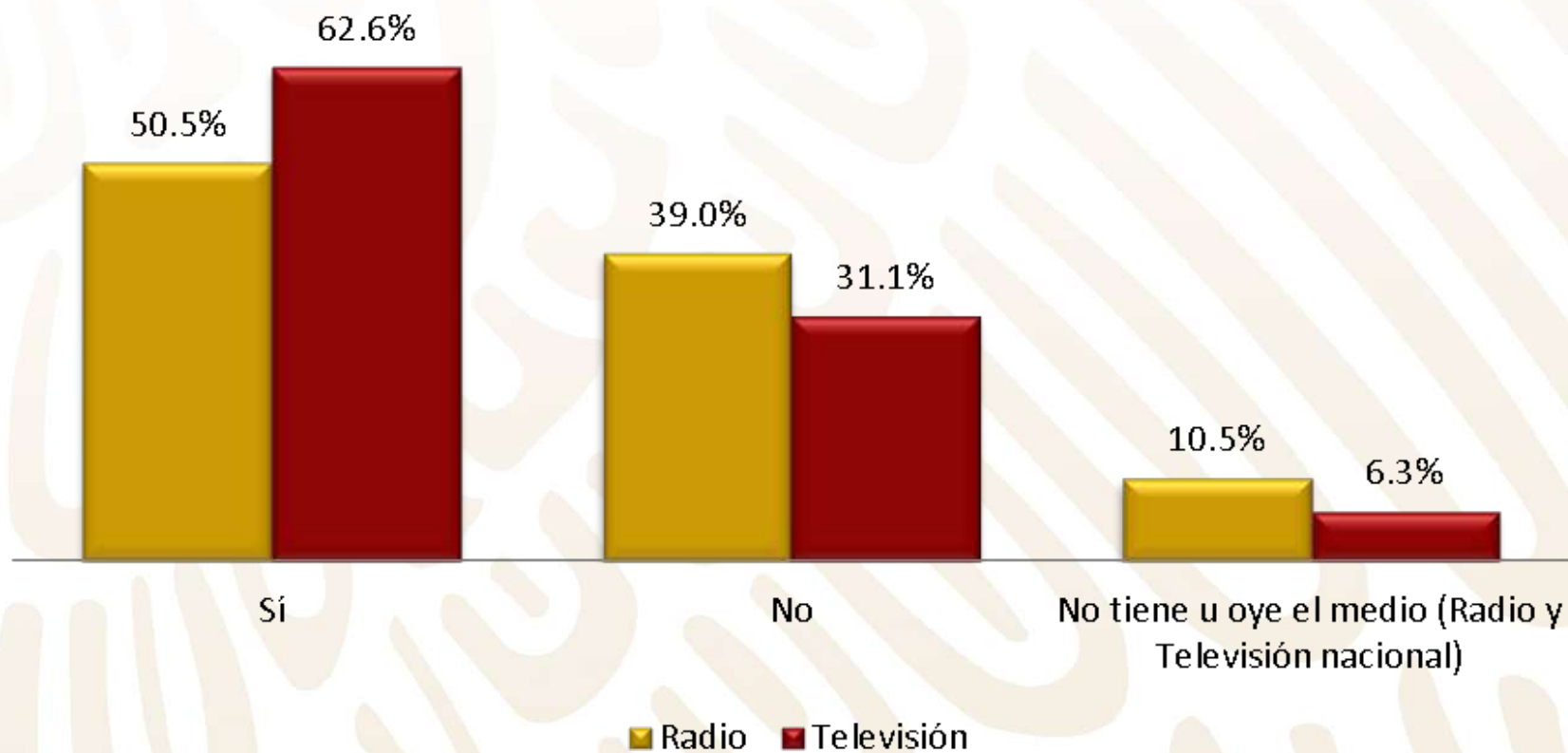




# Programa de radio y de televisión

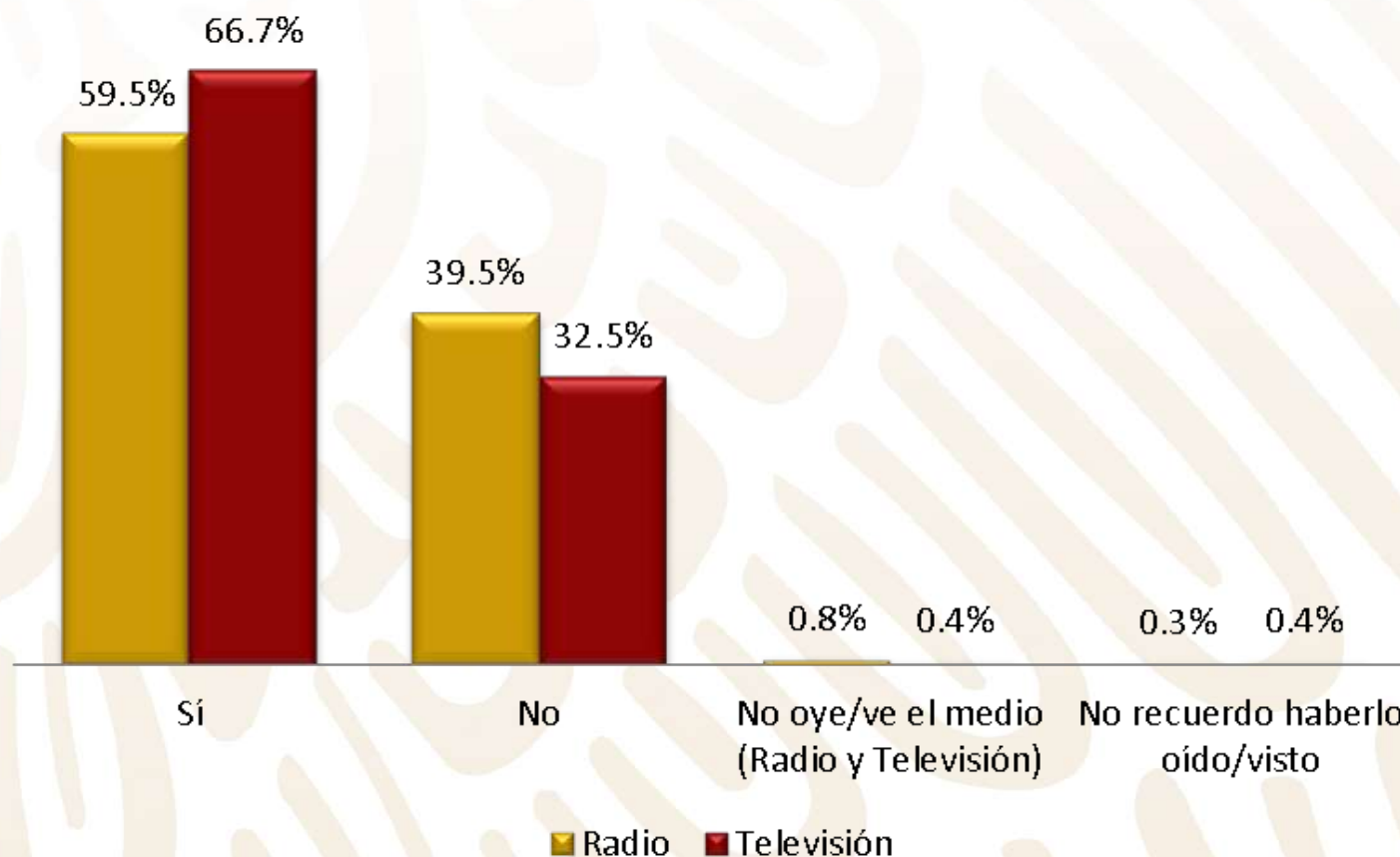
## ¿Sabe o ha oído del programa de Profeco que se transmiten por radio y televisión?

Del porcentaje total de personas entrevistadas (746)



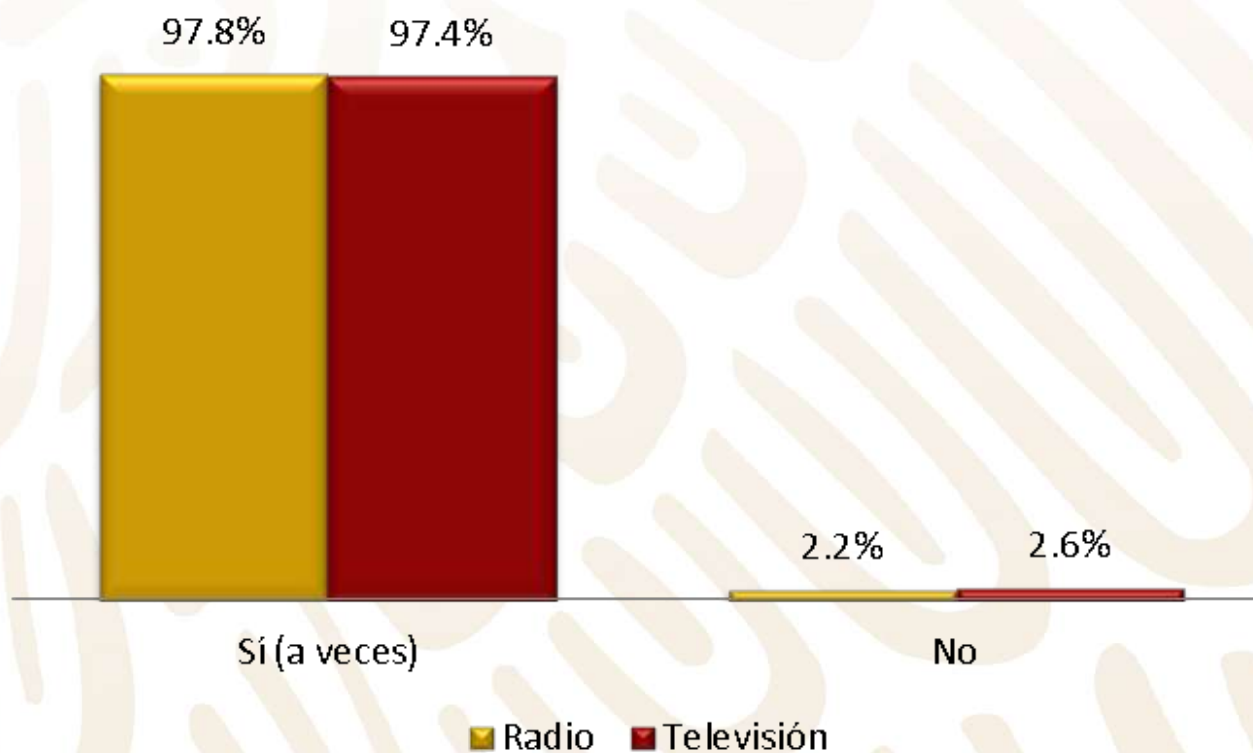
¿Ha escuchado/visto alguna vez este programa de Profeco transmitido por radio y televisión?

Porcentaje de quienes sí saben de los programas de radio y de televisión



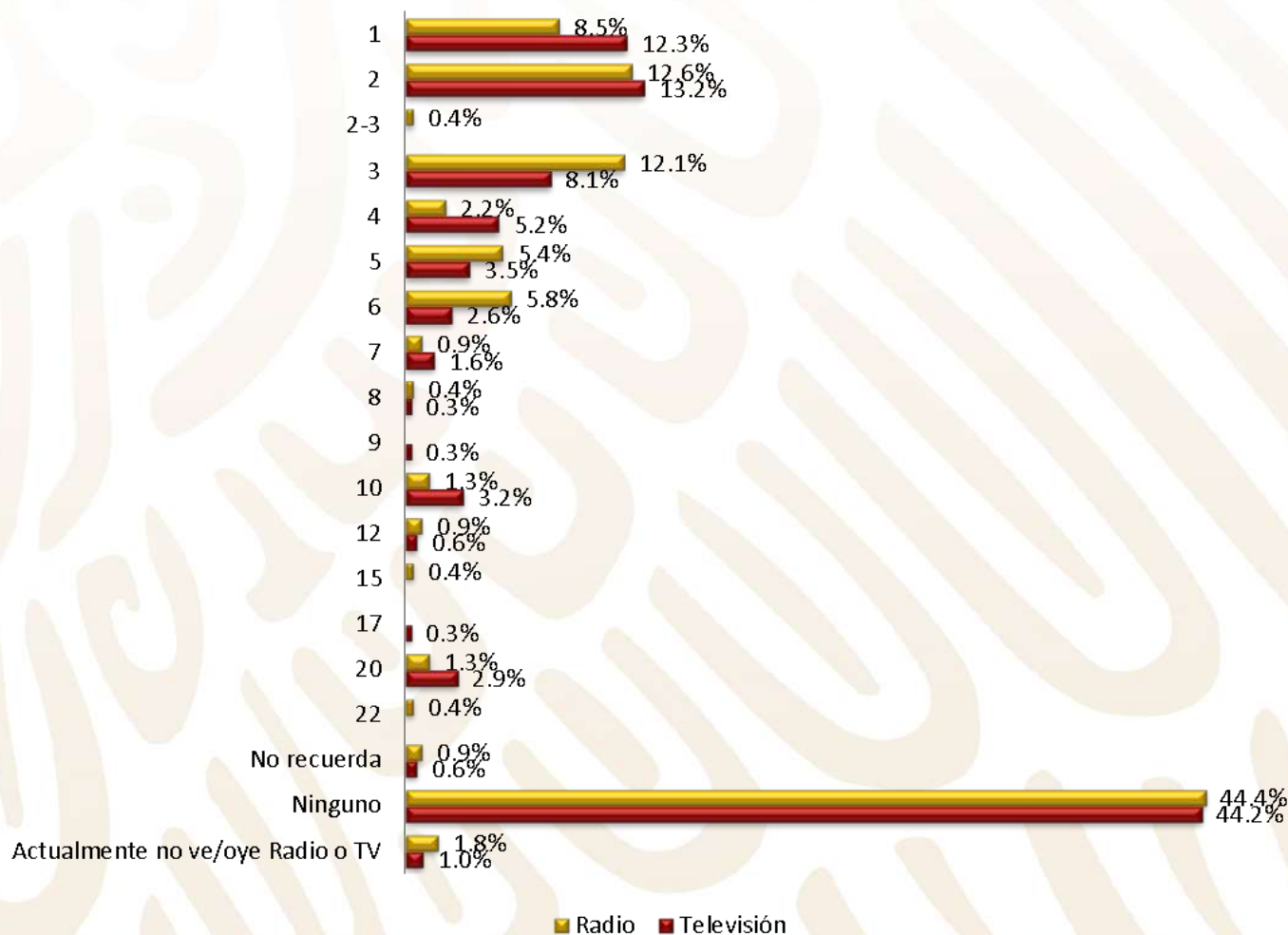
¿Le ha sido útil la información de los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

Porcentaje de quienes han escuchado/visto el programa transmitido por radio/televisión



¿De junio de 2019 a la fecha, ¿cuántos programas distintos de Profeco transmitidos por radio/televisión ha escuchado/visto?

Porcentaje de quienes han escuchado/visto el programa transmitido por radio/televisión



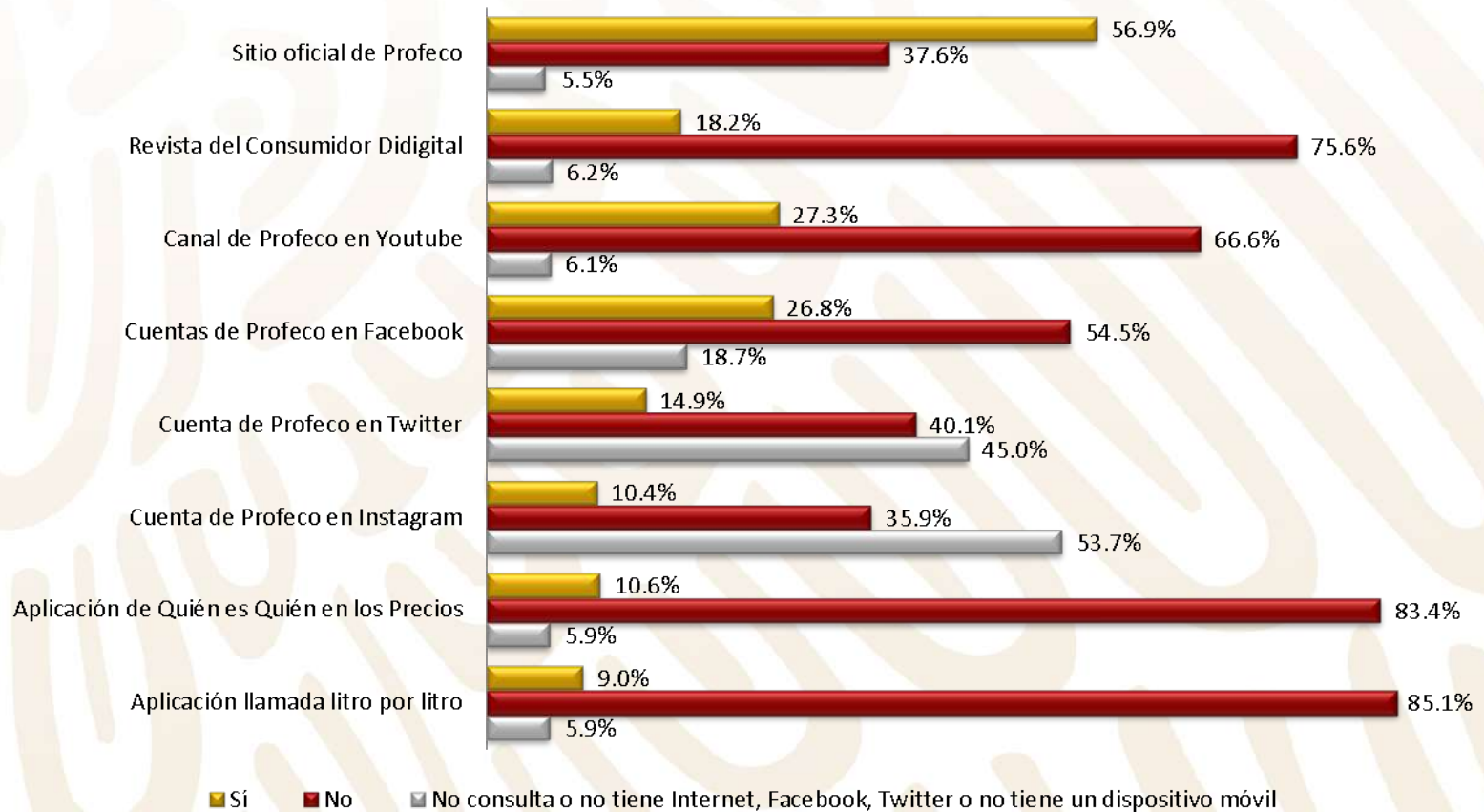


# Sitios, redes sociales y Apps de Profeco



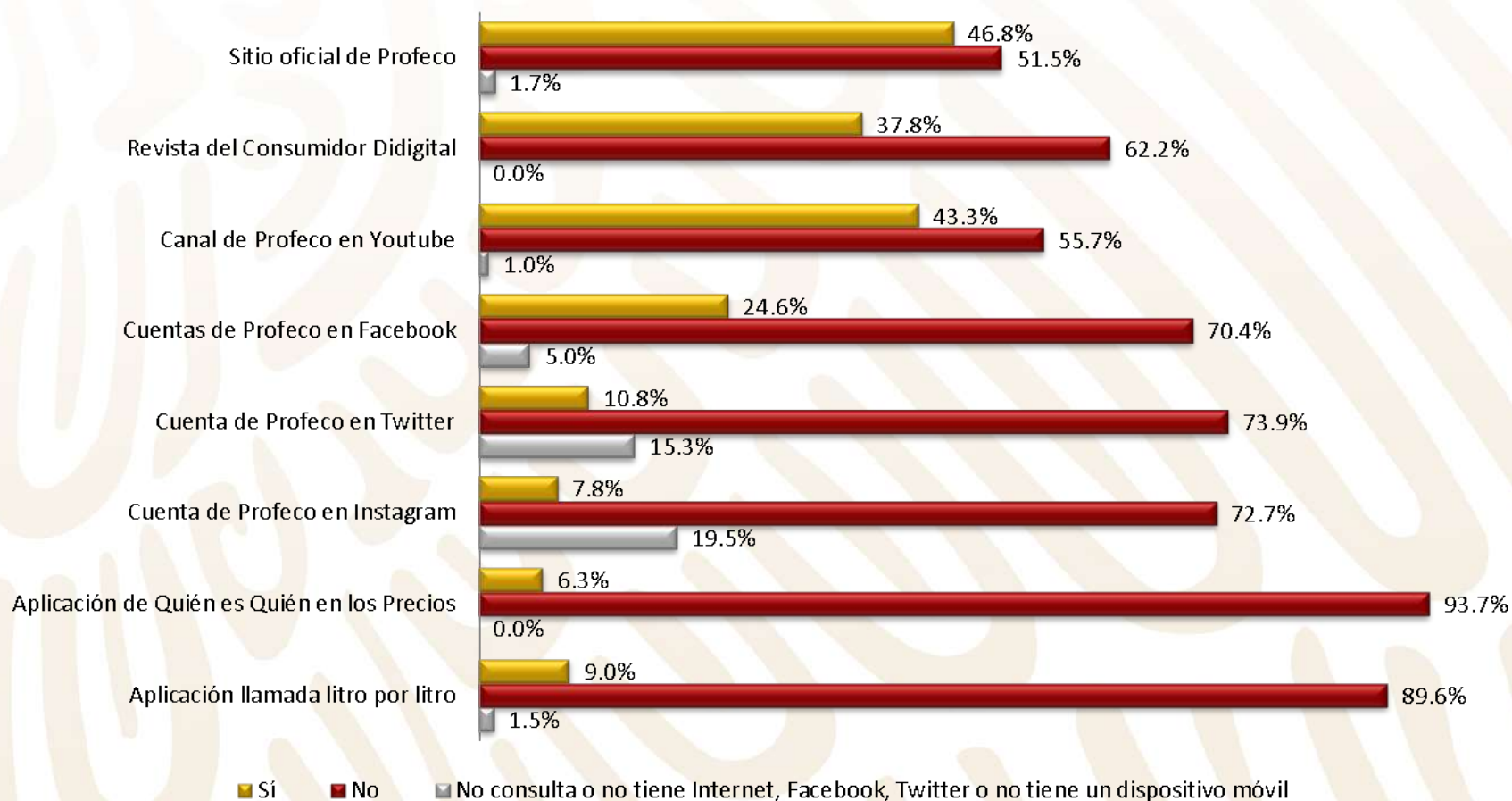
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información en internet para los consumidores sobre: precios y calidad de productos, comisiones de envíos de dinero, derechos de los consumidores, dónde comprar, etc. a través de ...?

### Porcentaje de personas entrevistadas



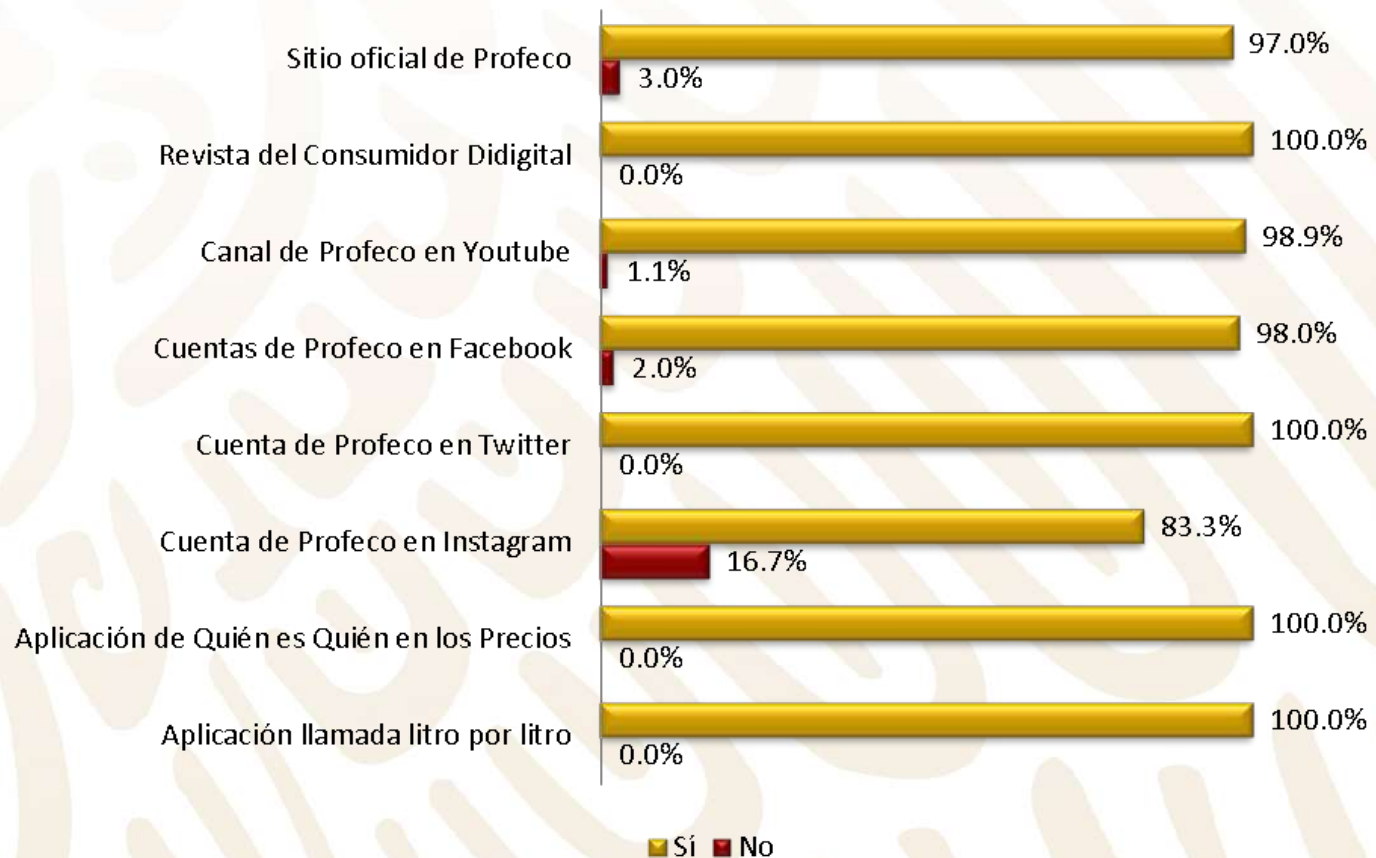
## ¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en internet a través de... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información a través de cada sitio, cuenta o App



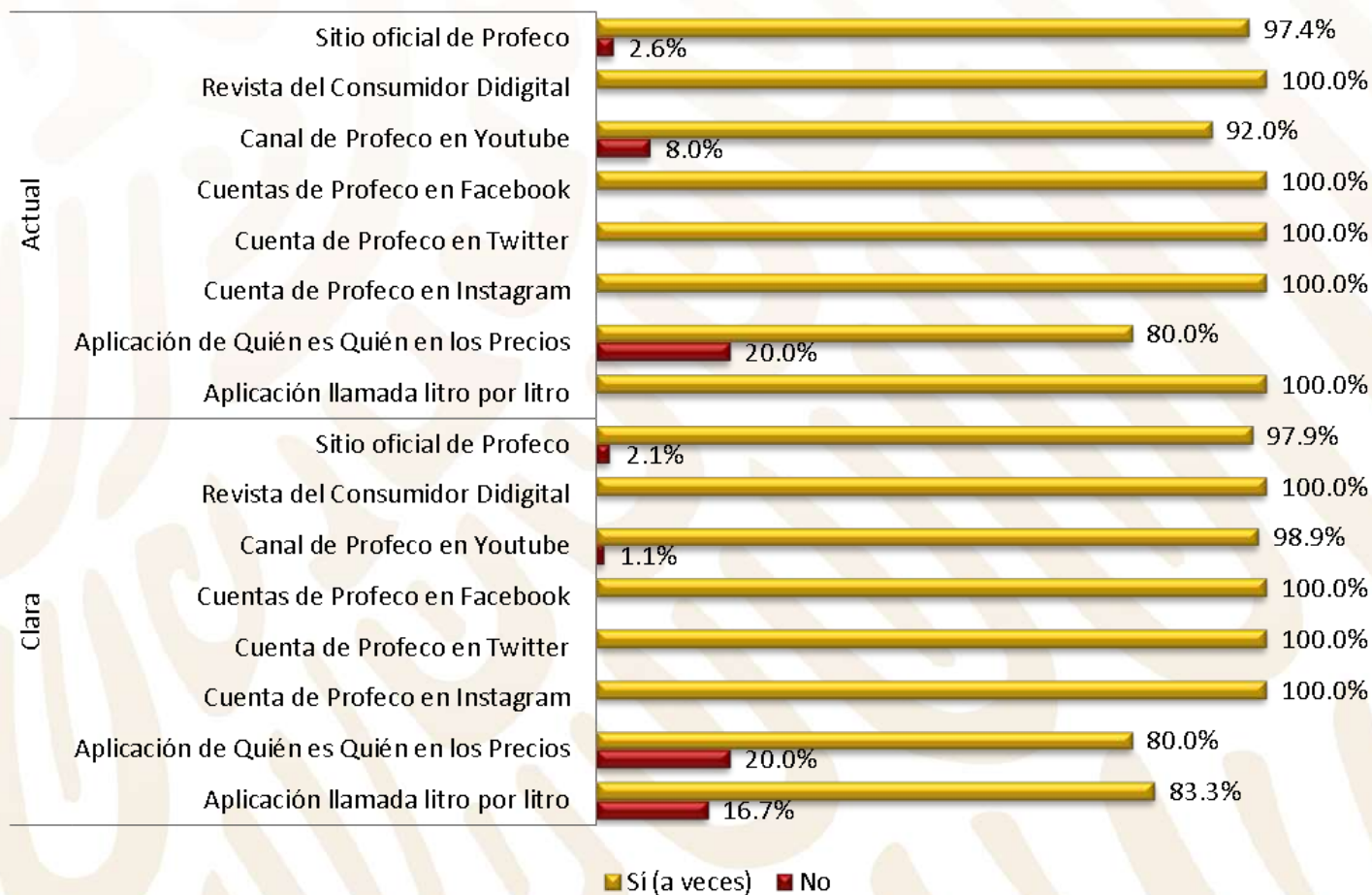
¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App



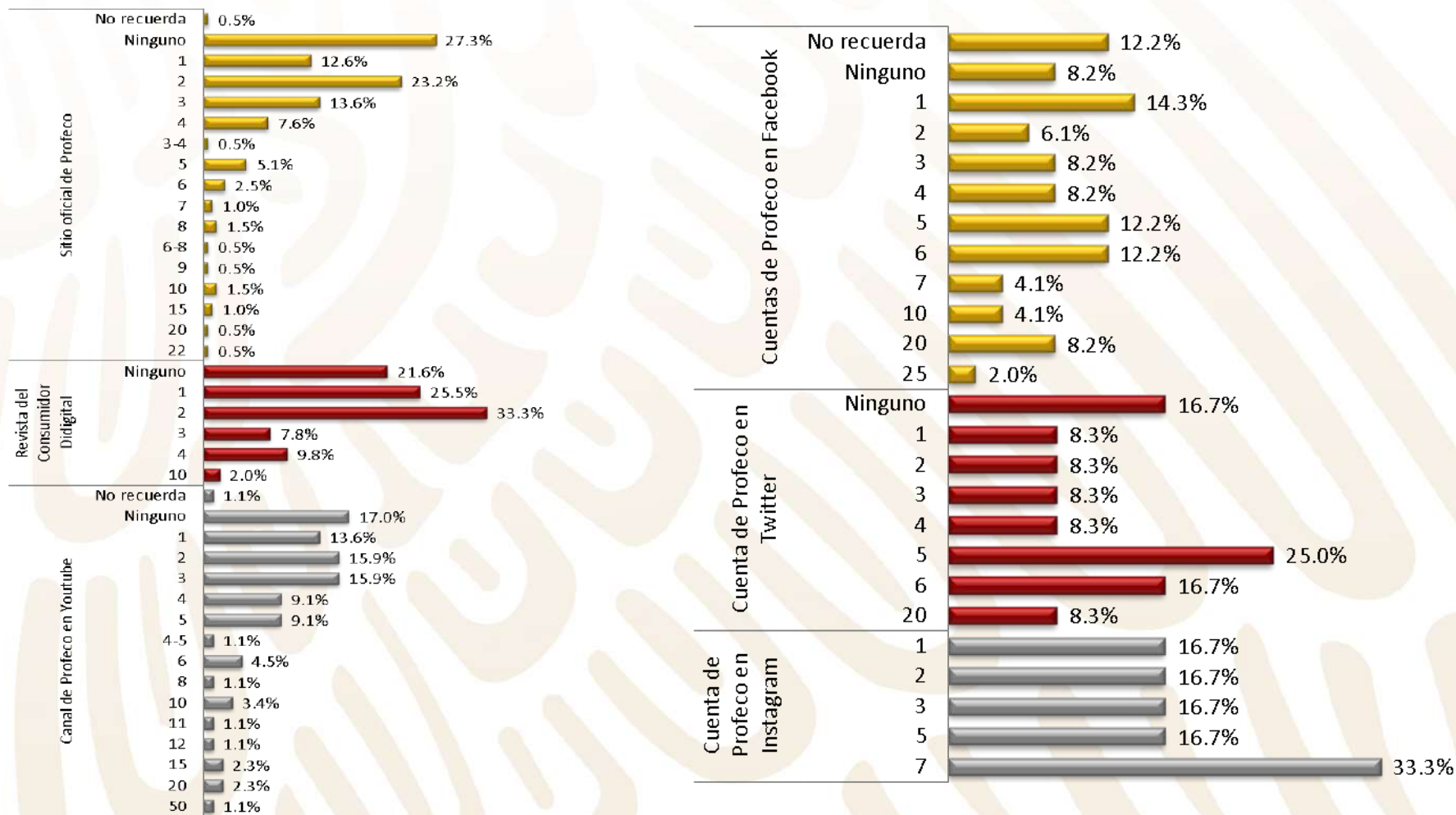
## ¿Le pareció actual y clara para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App



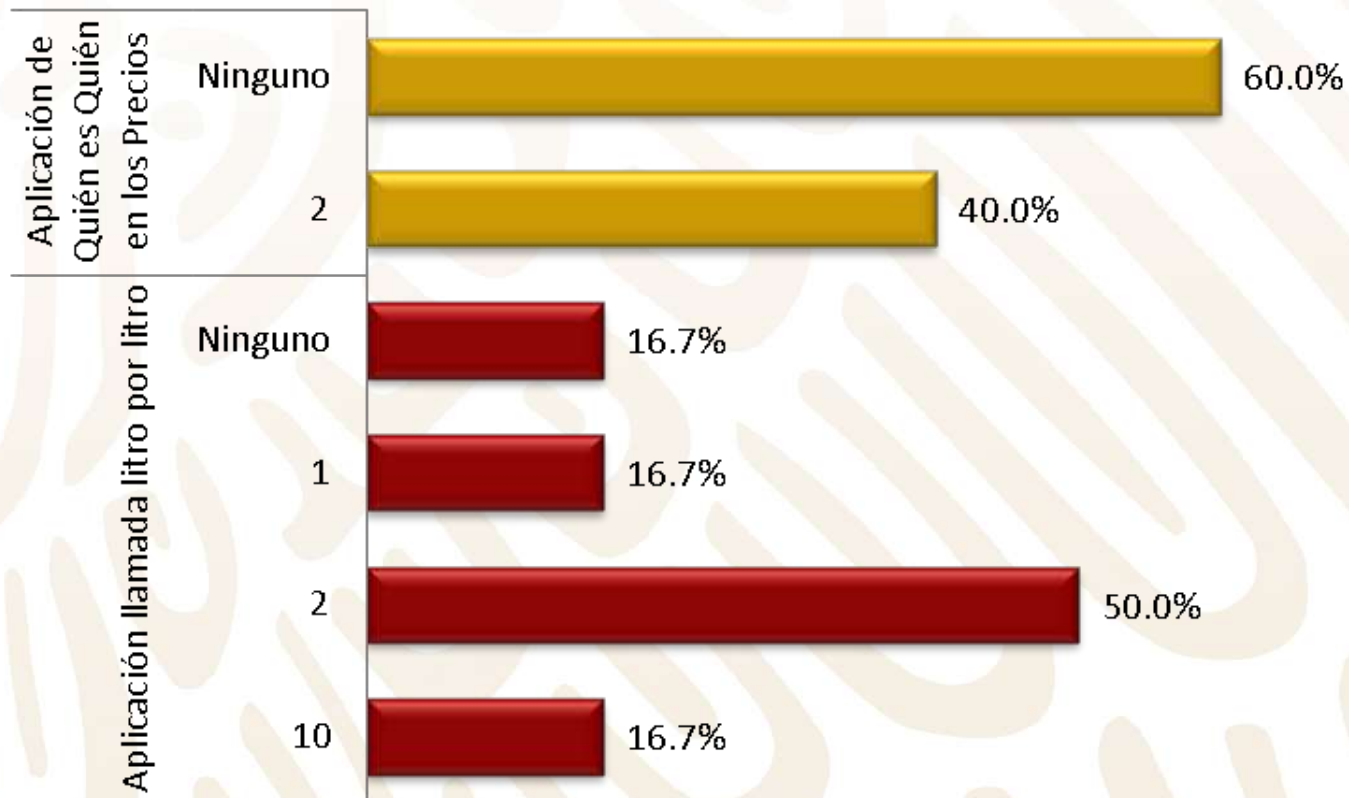
# ¿De junio de 2019 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App



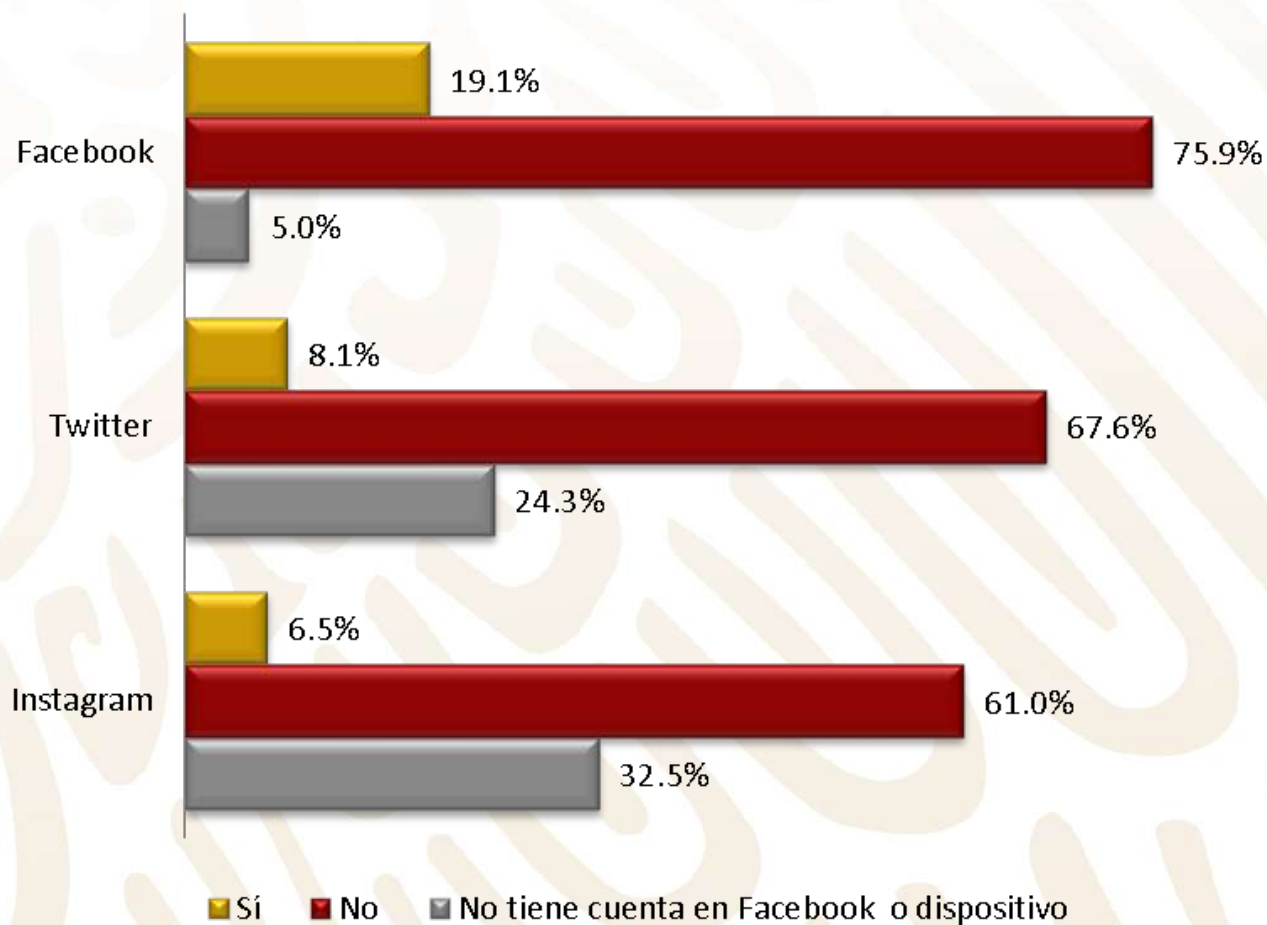
¿De junio de 2019 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App



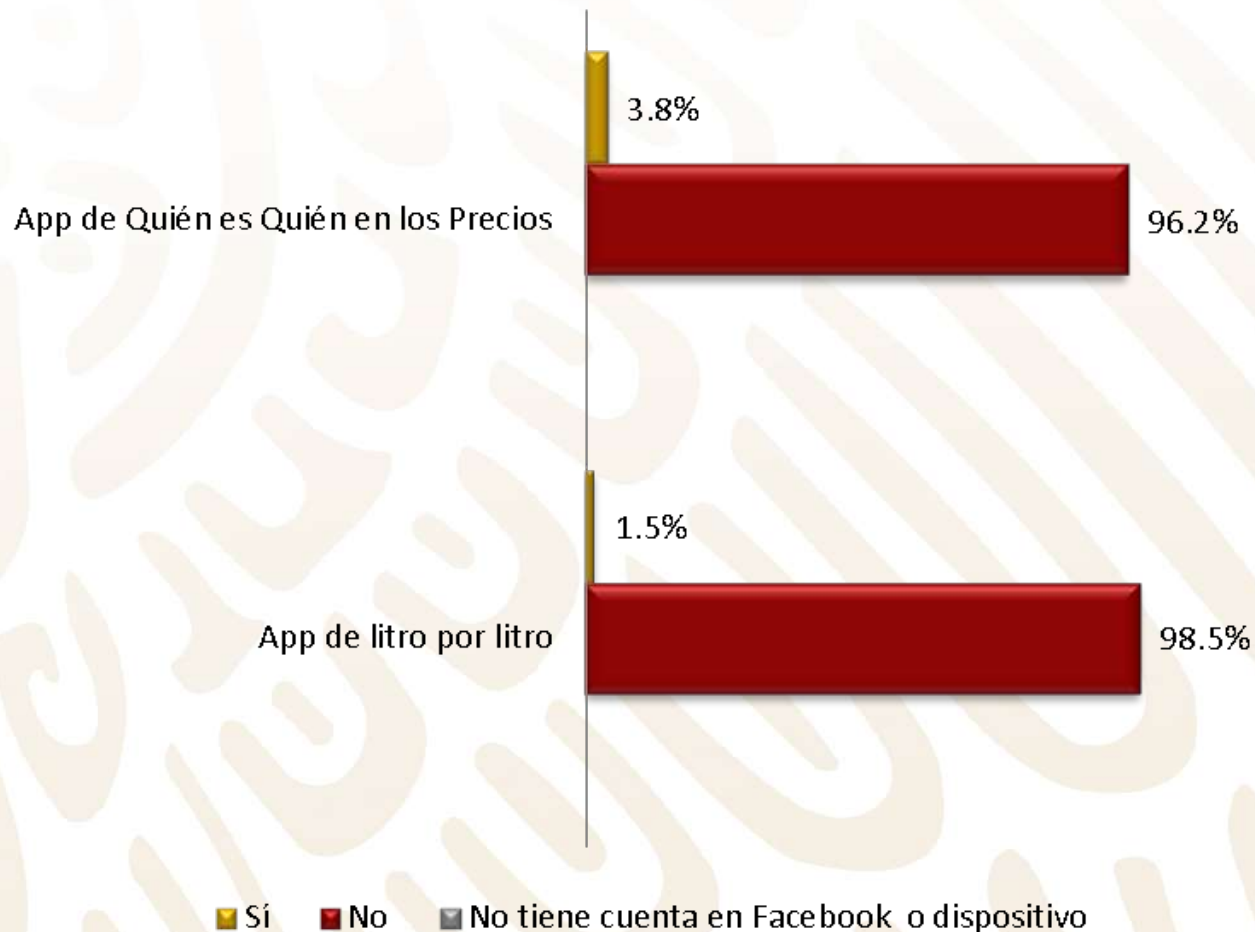
## ¿Sigue a Profeco a través de su cuenta de... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información en cada red social



## ¿Tiene instalada en alguno de sus dispositivos móviles la App de... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App



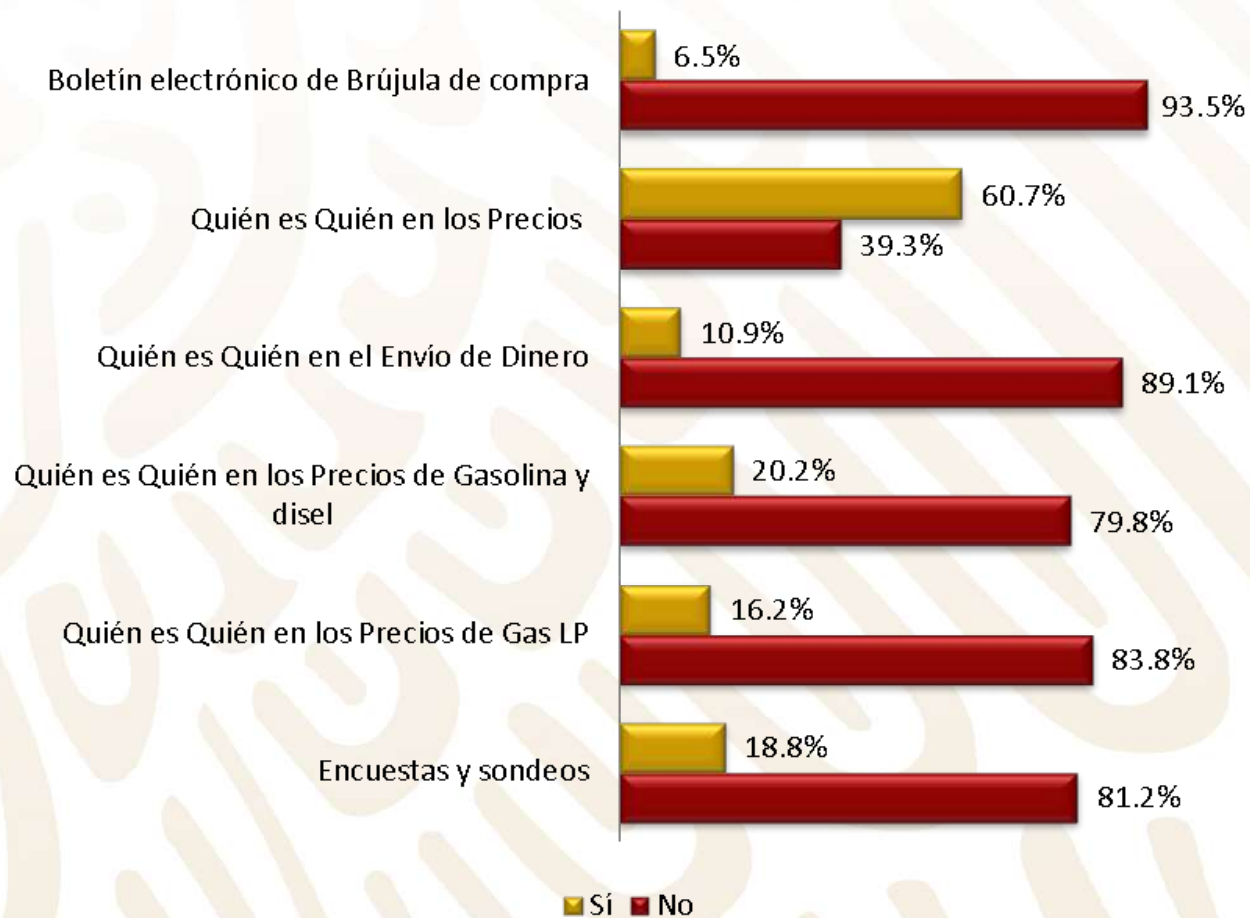




# Programas

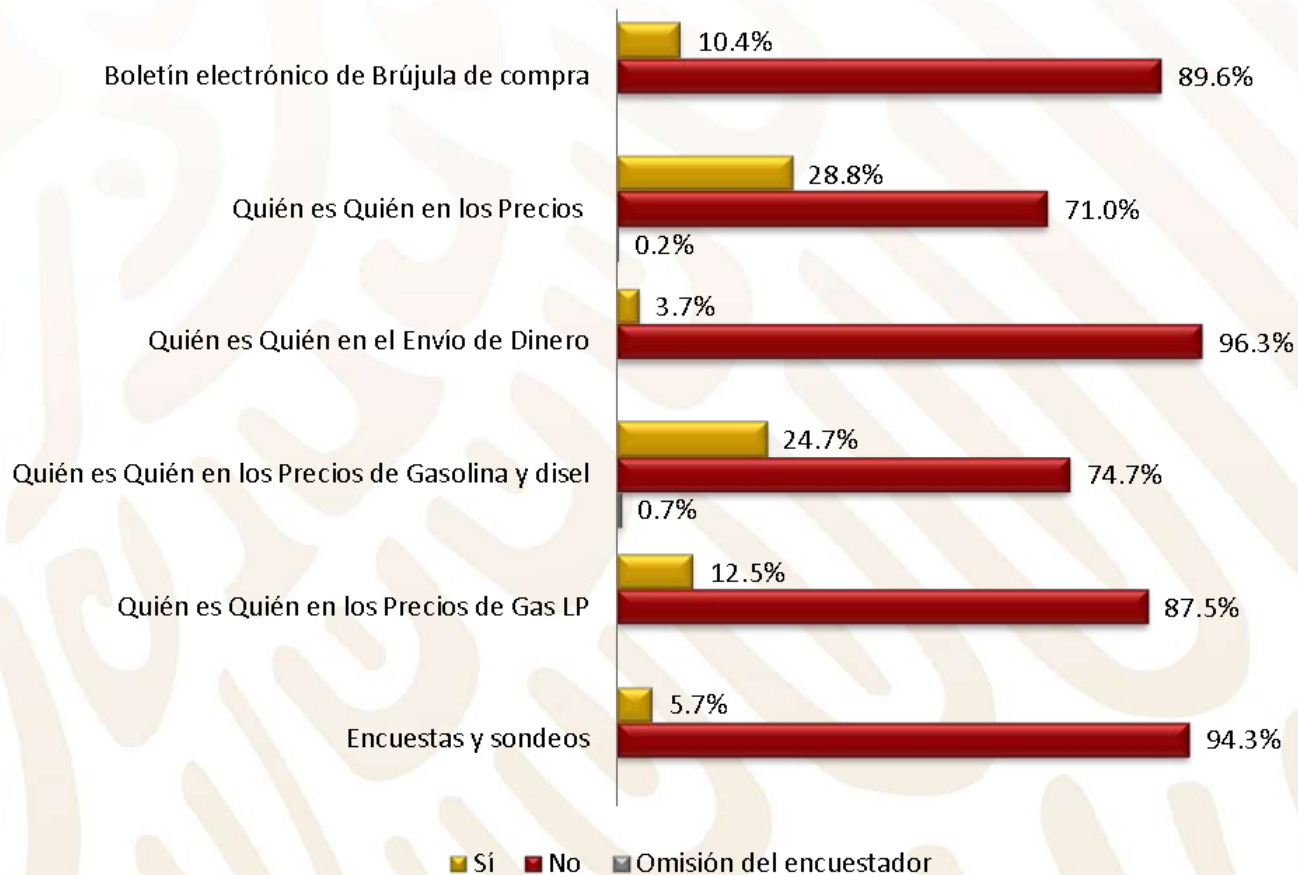
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo en diferentes publicaciones llamadas... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



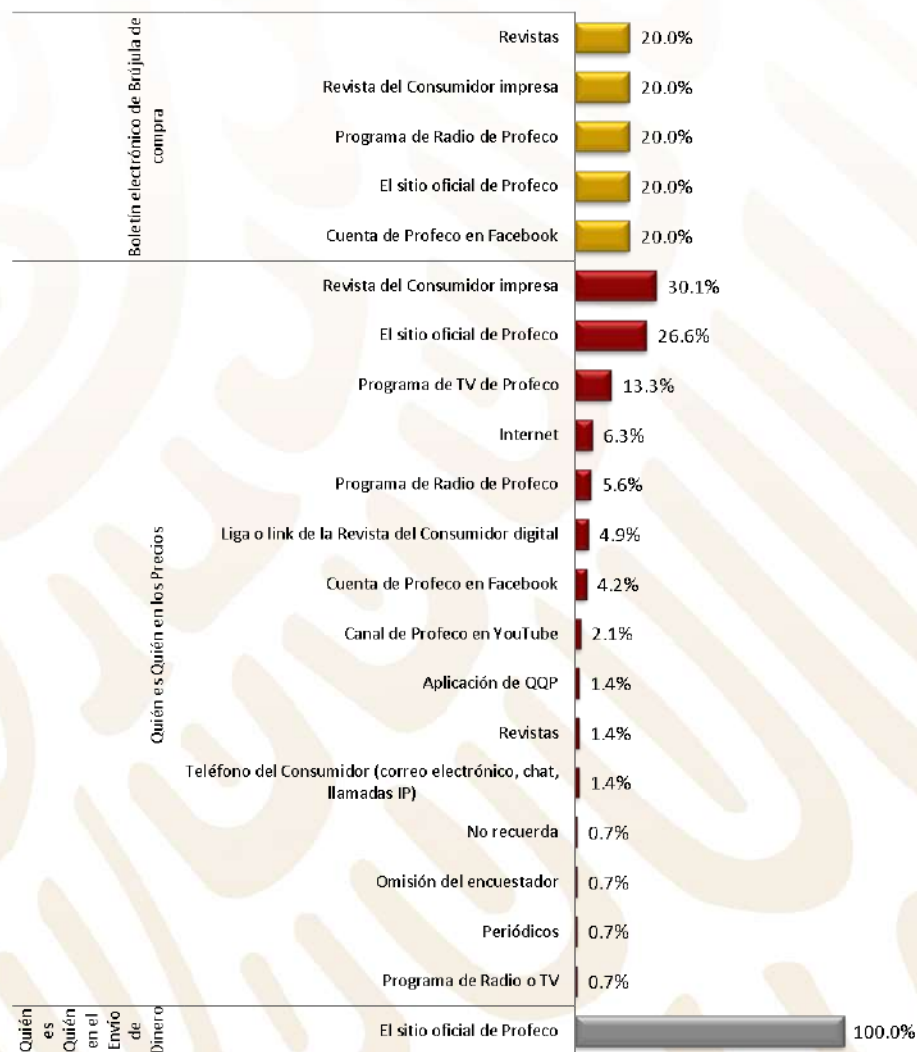
¿Usted ha leído o consultado esta información de Profeco de sus publicaciones llamadas... ?

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



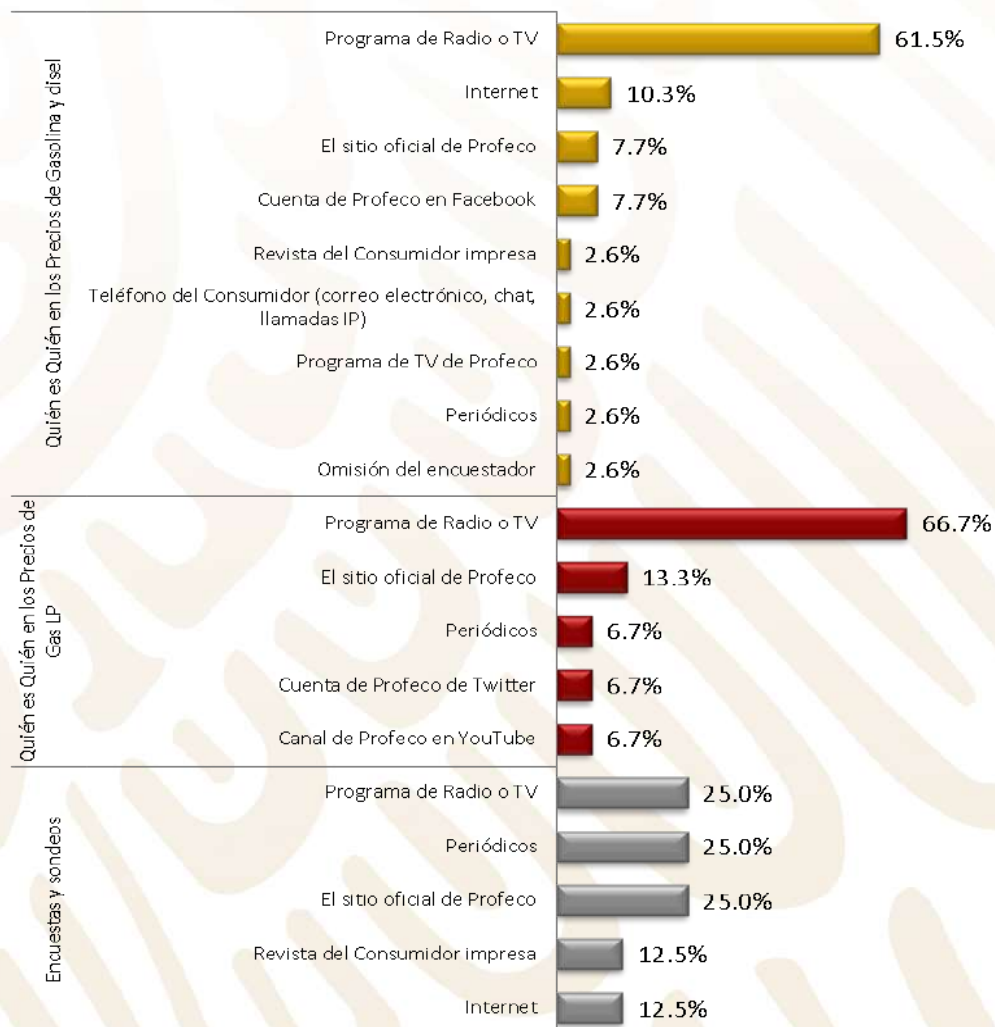
## En qué medios ha leído o consultado la información de ... ?

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



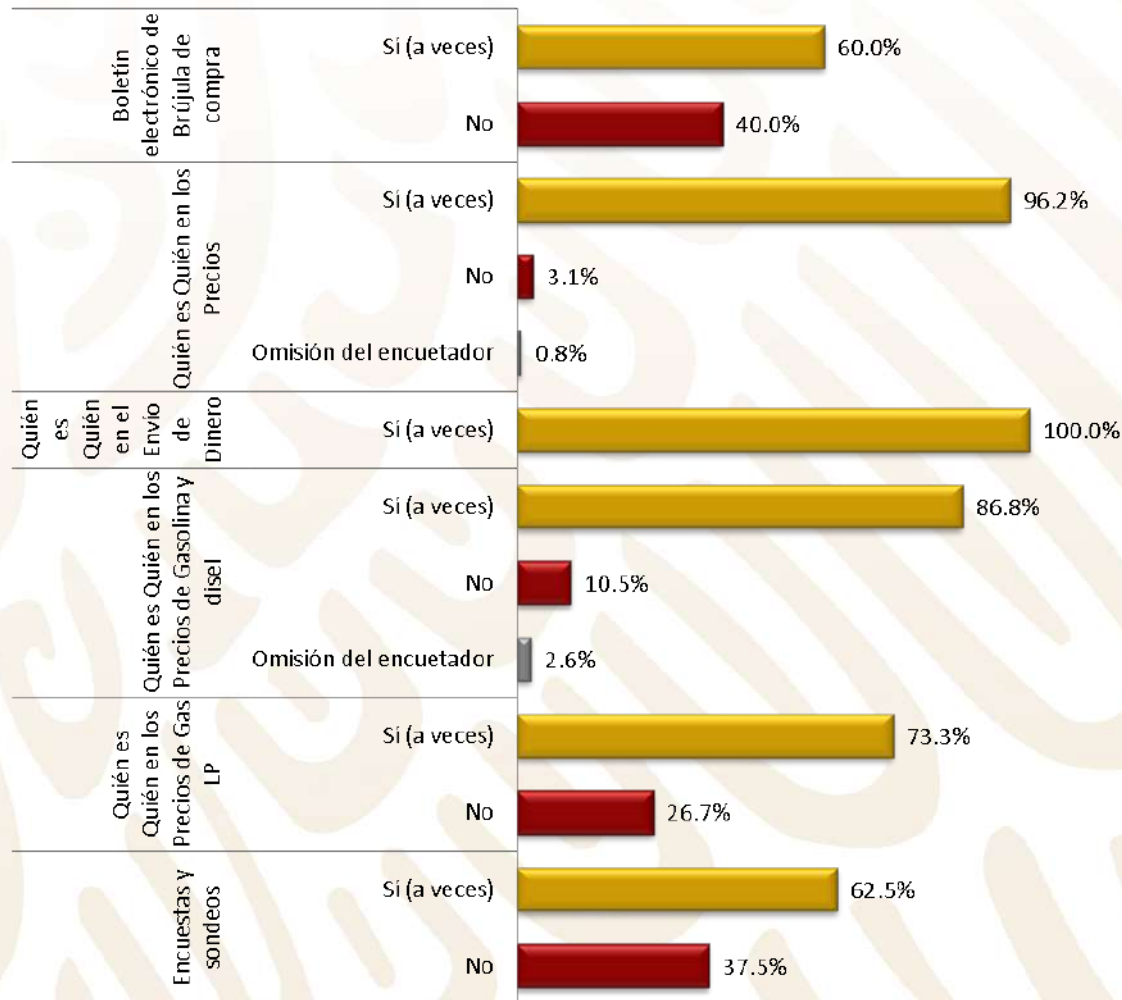
## ¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.



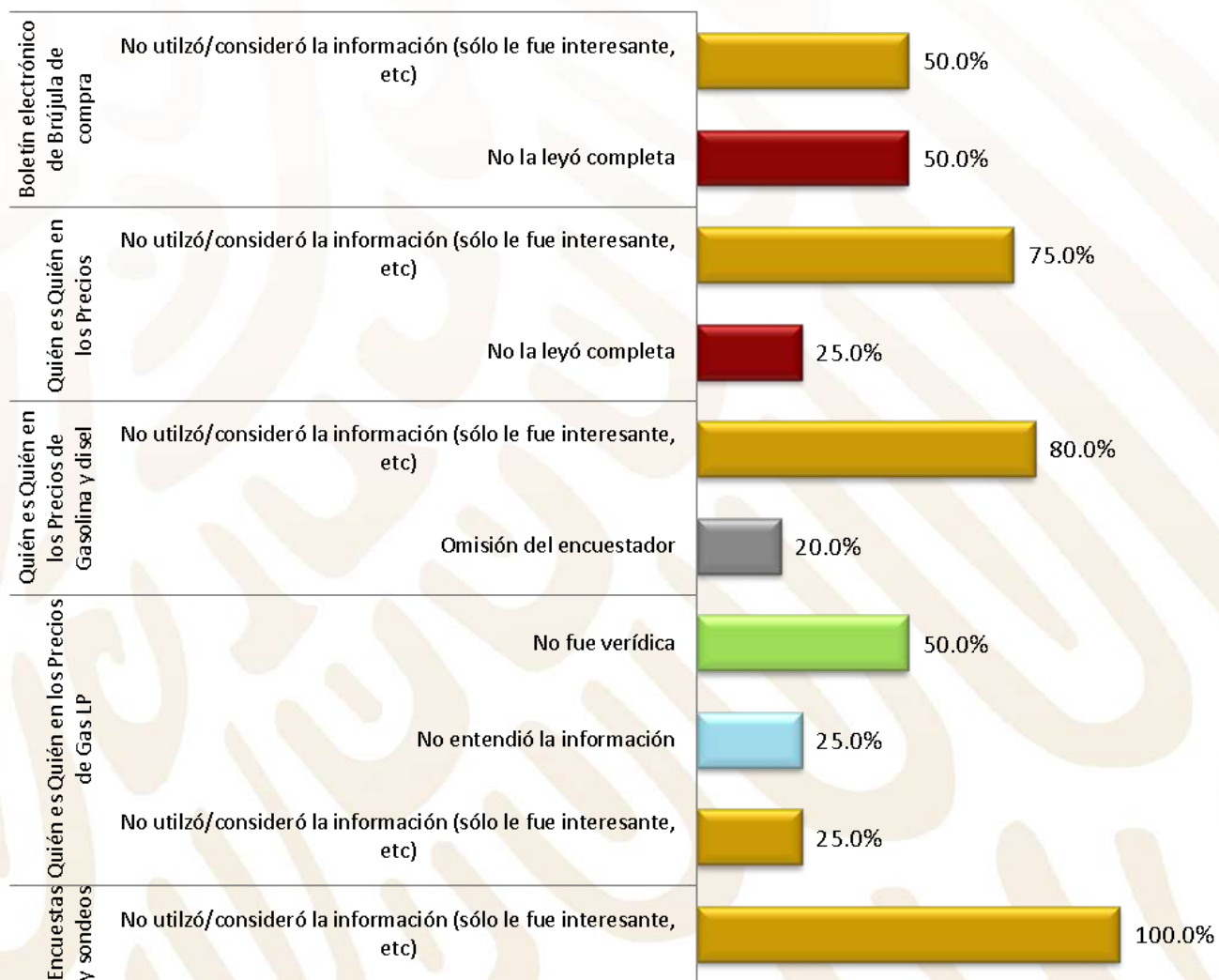
¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada en... ?

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



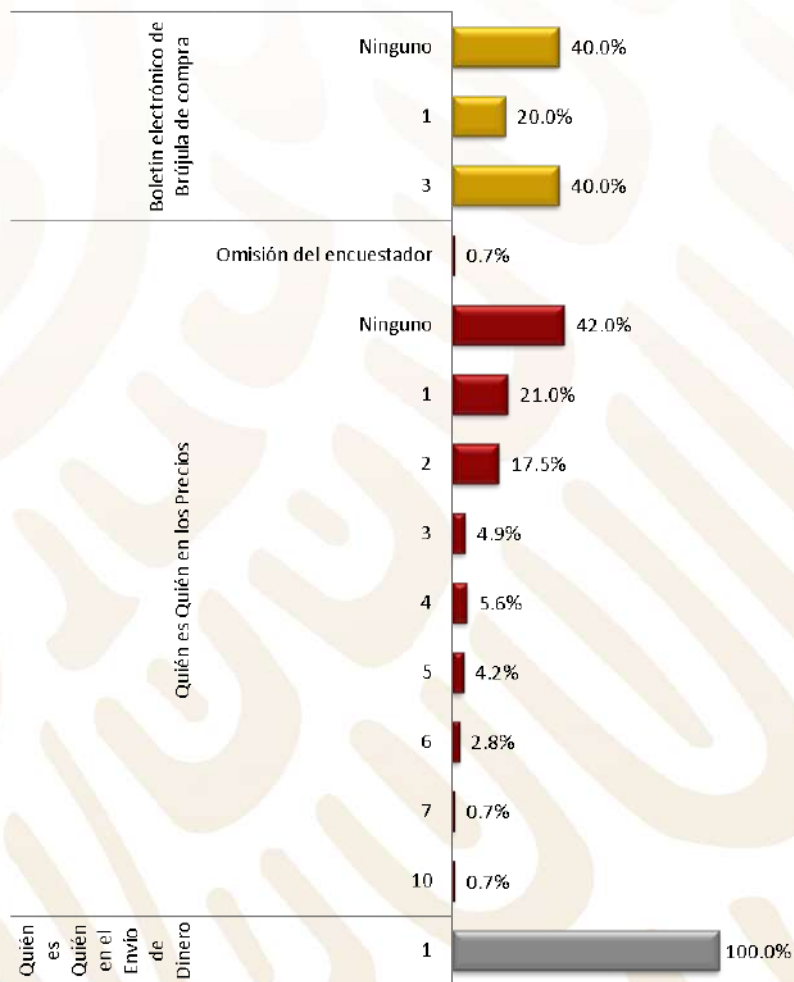
## ¿Por qué no le fue útil la información consultada en ...?

Porcentaje de quienes dijeron que no les fue útil la información consultada



## De junio de 2019 a la fecha, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

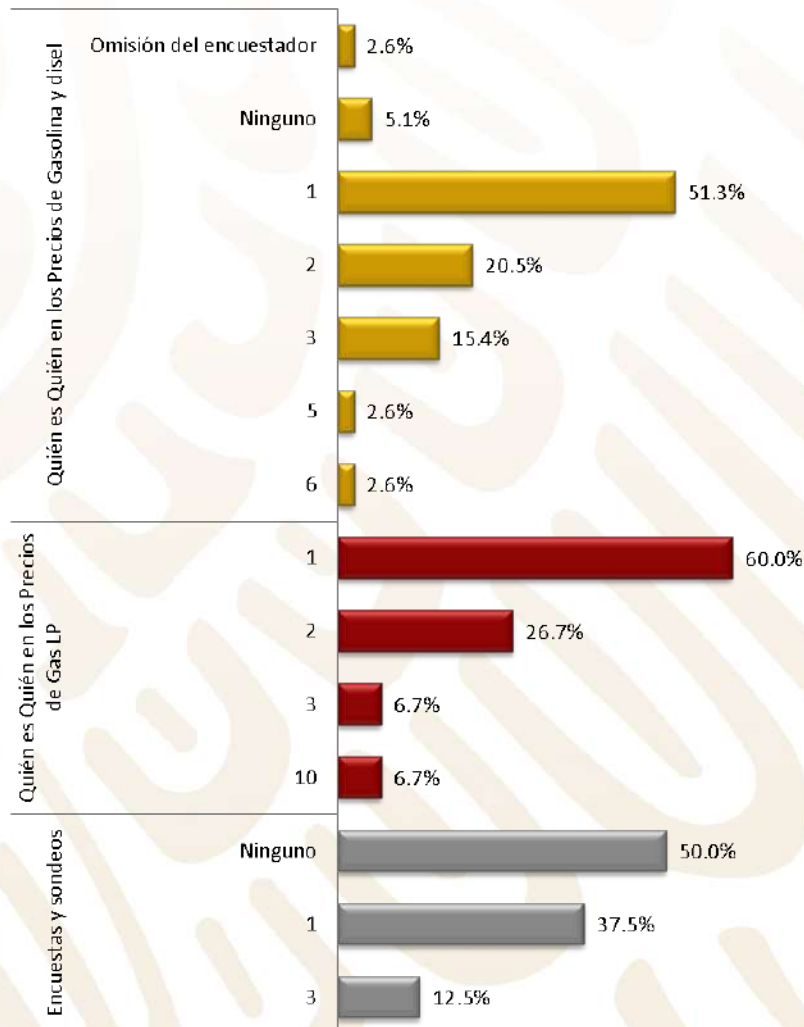
Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa





De junio de 2019 a la fecha, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

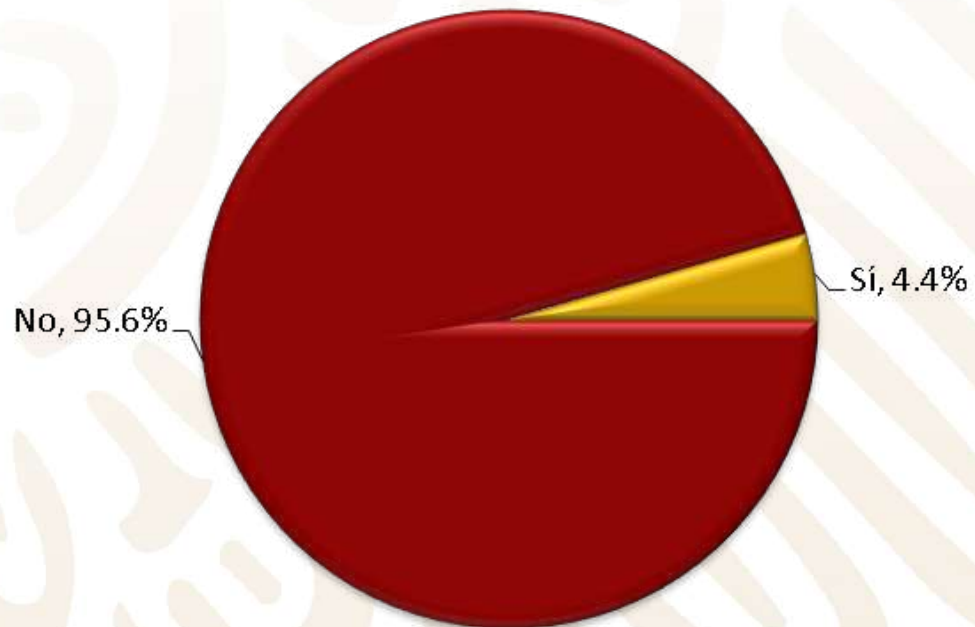




# Organizaciones de consumidores y otros

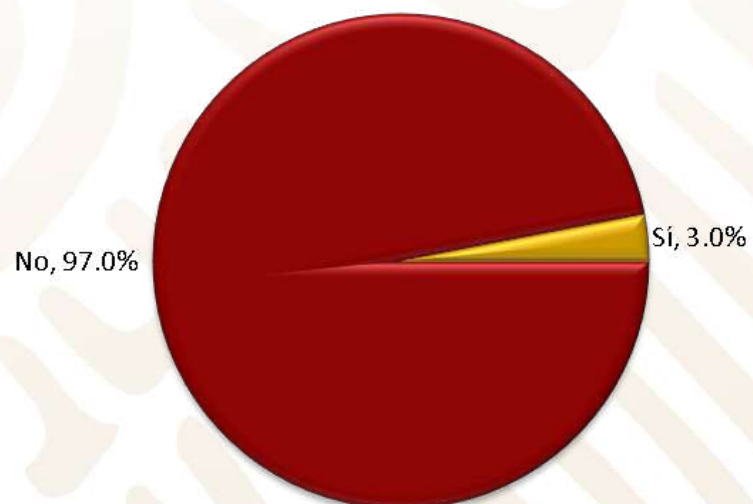
## ¿Sabe o ha oído hablar de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco?

Porcentaje de personas entrevistadas



¿Usted está o a estado inscrito o ha asistido a alguno de estos grupos (organizaciones)?

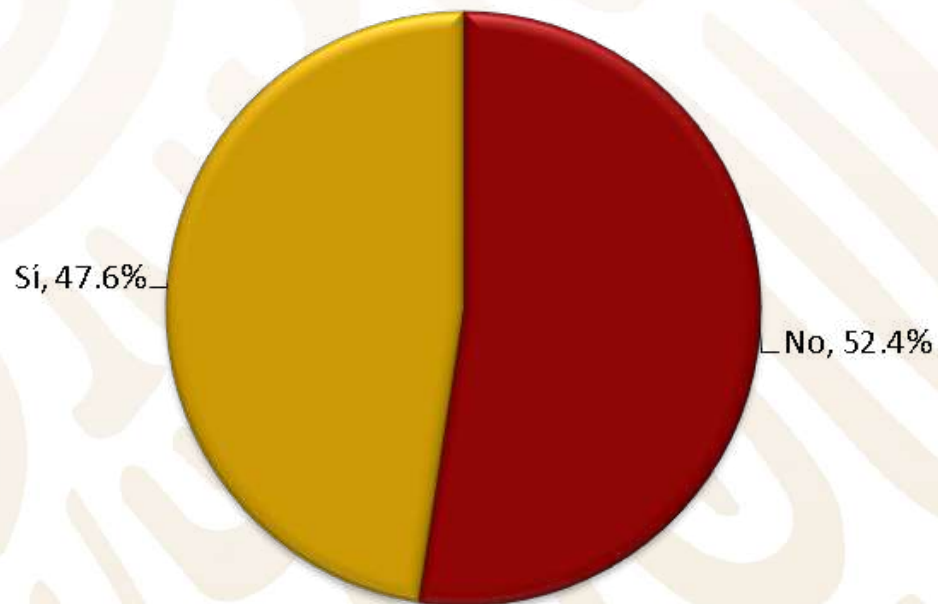
Porcentaje de quienes saben o han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco



Una persona menciono que está o ha estado inscrita o ha asistido a un Grupo y respondió que les ha sido útil la información que le brindan para tomar mejores decisiones de consumo o de compra. Una persona indicó que de junio de 2019 a la fecha de la entrevista no recibió ninguna clase en el grupo..

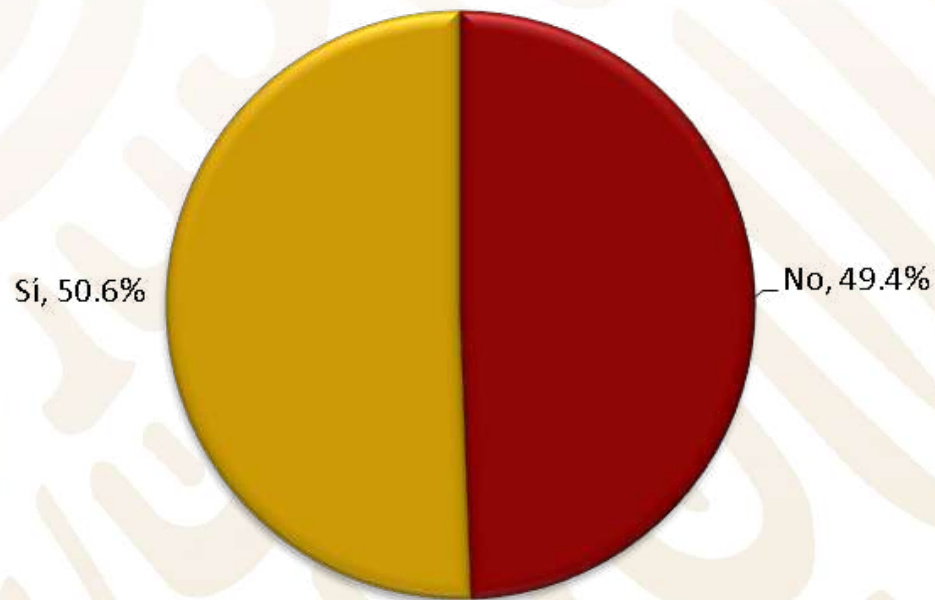
## ¿Estaría interesado/a en asistir posteriormente a clases en un grupo (organización) de Consumidores?

Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno y no sabían o habían escuchado hablar de esos grupos



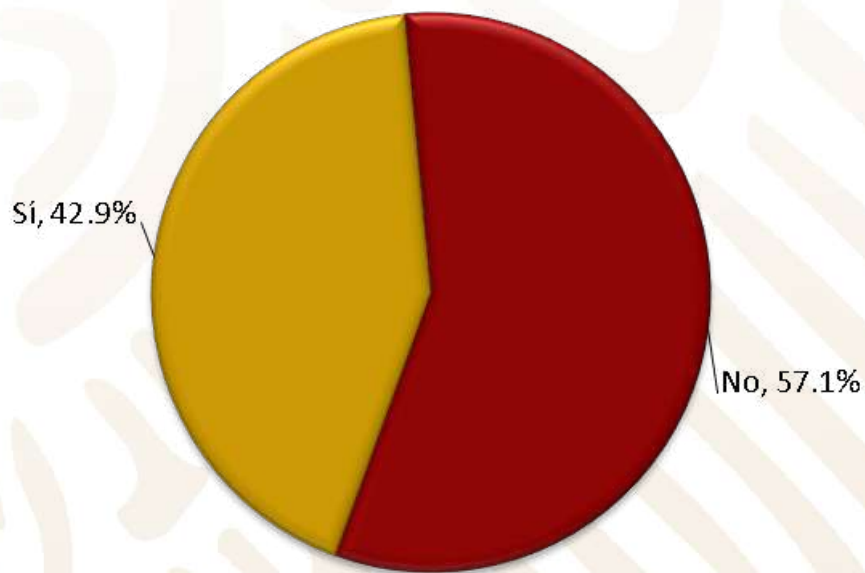
¿Estaría interesado en formar parte de una Cooperativa (grupo de personas que se organizan con un fin común) en la que le enseñen cómo comprar de manera planificada para adquirir productos básicos con mejores precios y calidad?

Porcentaje de personas entrevistadas



¿Quisiera agregar algún comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

Porcentaje de personas entrevistadas



## ¿Cuál sería su comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Comentario o sugerencia	%
Ninguno	54.7%
Mayor difusión de los productos de la CGED (internet, trípticos, programas, etc.)	13.5%
Mayor difusión de TODO lo que hace Profeco (en general, quejas, verificación, precios, etc.)	8.1%
Que controlen los precios de algunos productos	4.9%
Mejorar la atención a quejas y denuncias (solución, atención, tiempo, etc.)	3.5%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	3.4%
Verificar que coincidan los precios anunciados con los que cobran	3.2%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	2.5%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	1.3%
Mejorar la atención a las y los consumidores	0.8%
Ampliar el tiempo e información de las cápsulas de profeco en tv, radio o youtube	0.5%
Mejorar y actualizar los contenidos de la RC	0.5%
Que Profeco revise las ofertas falsas del Buen Fin	0.5%

Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.4%
Mejorar la distribución impresa de la RC	0.4%
Omisión del encuestador	0.4%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	0.3%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	0.3%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.1%
Mejorar y actualizar los contenidos en el canal de Youtube	0.1%
Poner módulos en el Buen Fin en todos los comercios	0.1%
Que chequen la calidad de los productos	0.1%
Que sea verdadera la información que dan en la revista porque compre una laptop que recomendaba la Revista del Consumidor y salió muy mala	0.1%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor (RC) o que sea gratuita	0.1%
Supervisar la atención en el servicio del personal en tiendas de autoservicio	0.1%



## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Baumanómetros</b>	
Calidad y precios	1
<b>Bebidas como el Four Loko</b>	
Daño que provoca	1
<b>Bicicletas</b>	
Calidad y precios	1
<b>Bicicletas para niños</b>	
Calidad y precios	1
<b>Café en frasco</b>	
Calidad	1
<b>Cafeteras</b>	
Calidad	1
Calidad y precios	1
<b>Calefactores</b>	
Calidad y precios	1
<b>Calentadores solares</b>	
Si realmente funcionan	1
<b>Camionetas en general</b>	
Calidad y precios	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Canasta básica</b>	
Calidad	3
Calidad y precios	3
Calidad y precios bajos	6
Precios	68
Precios bajos	14
Precios bajos en mercados	1
Precios bajos en supermercados	1
Precios bajos y donde los hay	1
Valores Nutricionales	2
Valores nutricionales, calidad y precios	1
<b>Carnes congeladas en general</b>	
Calidad	1
<b>Carnes Rojas</b>	
Calidad y precios	1
Precios	2
<b>Carríolas para bebé</b>	
Calidad	1
<b>Celulares</b>	
Calidad y precios	3
<b>Centros de lavado</b>	
Calidad y precios	1
<b>Cereales de trigo</b>	
Calidad y precios	1

## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Cirugías laser oftálmicas</b>	
Calidad y precios	1
<b>Climas de aire acondicionado</b>	
Calidad y precios	1
<b>Clínicas de maternidad</b>	
Precios y condiciones de contrato	1
<b>Colchones</b>	
Calidad	1
Calidad y precios	1
<b>Colchones Sognare</b>	
Calidad	1
<b>Colegiaturas kinder y primaria</b>	
Precios	1
<b>Colegiaturas y libros en secundarias privadas</b>	
Precios	1
<b>Colegios</b>	
Precios y calidad de servicio	1
<b>Comida de gato</b>	
Precios	1
<b>Comisiones Bancarias</b>	
¿Porque son altas?	1
<b>Compras en Internet</b>	
Cómo comprar responsablemente	1
<b>Compresoras de aire</b>	
Calidad y precios	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Computadoras</b>	
Calidad y precios	1
<b>Consola de videojuegos</b>	
Calidad y precios	1
<b>Cosméticos</b>	
Calidad	1
Cuáles son los más naturales	1
<b>Cosméticos, artículos de belleza</b>	
Precios	1
<b>Cremas desmaquillantes</b>	
Calidad	1
<b>Detergente líquido para ropa</b>	
Calidad	1
<b>Detergentes para trastes y ropa</b>	
Calidad y precios. Que sea el gramaje señalado	1
<b>Electrodomésticos</b>	
Calidad	2
<b>Electrónicos</b>	
Especificaciones técnicas	1
<b>Empresas de servicio de Internet</b>	
Las mejores opciones	1
<b>Equipos de celulares</b>	
Precios	1
<b>Escuelas de natación</b>	
¿Cuál recomiendan?	1

## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Estufas</b>	
Calidad y precios	1
<b>Farmacias con descuentos reales</b>	
Dónde están y cuáles son	1
<b>Frutas congeladas empaquetadas</b>	
Calidad	1
<b>Frutas y legumbres</b>	
Precios	1
<b>Galletas Macma</b>	
Calidad	1
<b>Gas L.P.</b>	
Precios y queden el peso correcto	1
<b>Gas natural</b>	
Las tarifas que cobran	1
<b>Gasolina</b>	
Precios	1
<b>Hipotecas para vivienda</b>	
Las de tasa de interés más baja	1
<b>Horno microondas</b>	
Calidad y precios	1
<b>Hornos de microondas</b>	
Donde encontrar la marca que no es dañina para la salud	1
<b>Impermeabilizantes</b>	
Calidad y precios	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Jamones en general</b>	
Calidad	1
<b>Jugos envasados</b>	
¿Son dañinos?	1
<b>Juguetes</b>	
Calidad y precios	1
Precios	2
<b>Juguetes para mascotas</b>	
Si son tóxicos	1
<b>Juguetes para niños</b>	
Calidad y precios	1
<b>Lácteos en general</b>	
Cuáles si son leche y cuáles no	1
<b>Lámparas Led</b>	
Calidad y precios	1
<b>Laptop</b>	
Calidad y precios	1
<b>Lavadora automática</b>	
Calidad y precios	1
<b>Leche deslactosada</b>	
Precios	1
<b>Leche entera</b>	
Calidad y precios	1
Precios	1

## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Leche fresca de vaca envasada</b>	
Calidad	1
<b>Leche líquida</b>	
Precios	1
<b>Leche para lactantes</b>	
Cuáles son las mejores	1
<b>Leches de almendra</b>	
Calidad	1
<b>Leches de almendra, soya y arroz</b>	
Calidad	1
<b>Libros electrónicos</b>	
Precios	1
<b>Licuadoras</b>	
Calidad y precios	1
<b>Línea blanca</b>	
Calidad	1
<b>Llantas para automóvil</b>	
Calidad y precios	1
Precios	1
<b>Los juguetes en Huevo Kinder</b>	
¿Son tóxicos?	1
<b>Lugares para personas de la tercera edad</b>	
Para actividades recreativas	1
<b>Mayonesas</b>	
Calidad	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Medicamentos genéricos</b>	
Qué tan buenos son	1
<b>Métodos anticonceptivos para hombres</b>	
Calidad y cómo funcionan	1
<b>Miel de abeja</b>	
Calidad y precios	1
<b>Muebles para baño</b>	
Precios	1
<b>Nebulizadores</b>	
Calidad y precios	1
<b>Ninguno</b>	
(en blanco)	466
<b>Nutribullet</b>	
Calidad	1
<b>Ollas de acero inoxidable</b>	
Calidad	1
<b>Omisión del encuestador</b>	
(en blanco)	2
<b>Pan Bimbo</b>	
Calidad	1
<b>Pantallas 4K</b>	
Calidad y precios	1
<b>Pañales para adulto</b>	
Calidad	1

## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Pañales para bebé</b>	
Calidad y precios	2
<b>Papelería de oficina</b>	
Calidad y precios	1
<b>Papillas para bebé</b>	
Calidad y precios	1
<b>Pasaporte y visa</b>	
Costos de trámite	1
<b>Pastas para sopa</b>	
Precios	1
<b>Perfumes para dama</b>	
Cómo saber si son originales	1
<b>Pilas</b>	
Calidad	1
<b>Productos ligth</b>	
Sí realmente funcionan	1
<b>Productos naturistas en general</b>	
Sí realmente funcionan	1
<b>Productos para diabéticos en general</b>	
Calidad	1
<b>Qué productos (en general) son nacionales</b>	
¿Dónde comprarlos?	1
<b>Refrescos</b>	
Calidad	1
¿Es dañina la Coca Cola?	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Restaurantes de mariscos</b>	
Salubridad	1
<b>Ropa interior para caballero</b>	
Omisión del encuestador	1
<b>Ropa para niños</b>	
Calidad	1
<b>Ropa para toda la familia</b>	
Precios	1
<b>Salchicha de pavo</b>	
Saber si son buenas y que contienen	1
<b>Salchichas en general</b>	
Calidad	1
<b>Salsas tipo Valentina</b>	
Calidad	1
<b>Seguro de vida</b>	
¿Cómo funcionan?	1
<b>Servicio de gas natural</b>	
Cuál roba menos	1
<b>Servicio de Internet</b>	
Calidad	1
Calidad y precios	1
Costo y si en verdad ofrecen los megas señalados	1

## ¿De qué temas de consumo, productos o servicios le gustaría que Profeco difundiera información?

### Porcentaje de quienes dijeron tener un comentario

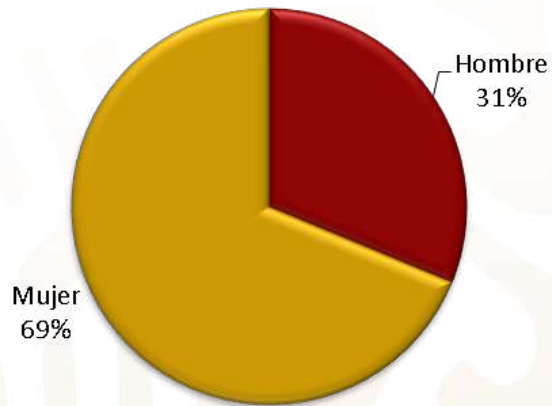
Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Servicio de telefonía celular</b>	
Precios bajos	1
Precios de paquetes	1
Qué cumplan con lo ofrecido en los paquetes (megas, etc.)	1
Quien ofrece más megas por precios bajos	1
Tarifas	1
<b>Servicio de televisión por cable</b>	
¿Cómo hacer para cancelar el servicio? Porque no es fácil	1
<b>Shampoo para piojos</b>	
¿Son dañinos y funcionan?	1
<b>Sopas Maruchan</b>	
¿Son malas?	1
<b>Tablet</b>	
Calidad y precios	1
<b>Tarjetas de crédito</b>	
Comisiones y calidad	1
<b>Teatro en casa</b>	
Dónde comprarlo más económico	1
<b>Tiendas de autoservicio</b>	
Cuál es la más económica, dónde dan más barato	1
<b>Útiles escolares</b>	
Calidad y precios	1
<b>Ventas por catalogo</b>	
Calidad y seguridad de productos	1

Temas de consumo, producto o servicio que le gustaría que Profeco difundiera información	Conteo
<b>Ventas por internet, Mercadolibre y otros sitios</b>	
Cuál da el mejor precio	1
<b>Verduras y frutas</b>	
Precios	2
<b>Zapatos para niños</b>	
Calidad	1
<b>Buen Fin</b>	
Precios	1
Son ofertas o suben los precios antes	1
<b>Servicio de luz eléctrica</b>	
Cómo leer el medidor	1
Porqué sube	1
Que realicen un estudio para saber leer el recibo y ver si de verdad cobran lo que es	1
Que revisen si se cobra realmente lo que consumen	1
Tips de ahorro de energía eléctrica	1
<b>Servicio de Televisión de paga</b>	
Calidad	1
La más económica y mejor en cantidad de canales	1

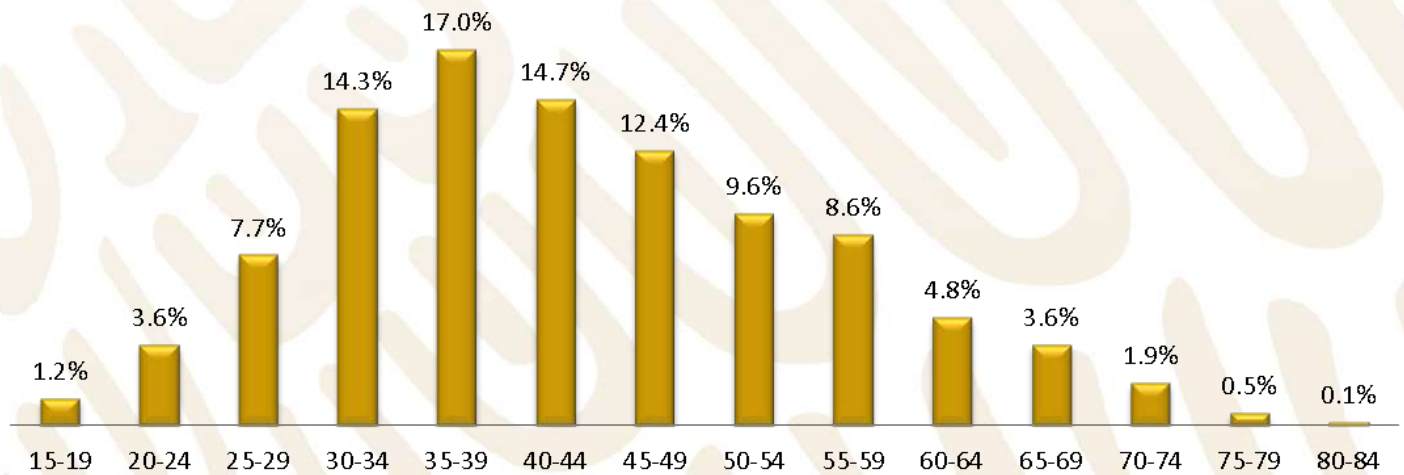


# Datos sociodemográficos

## Sexo



## Edad

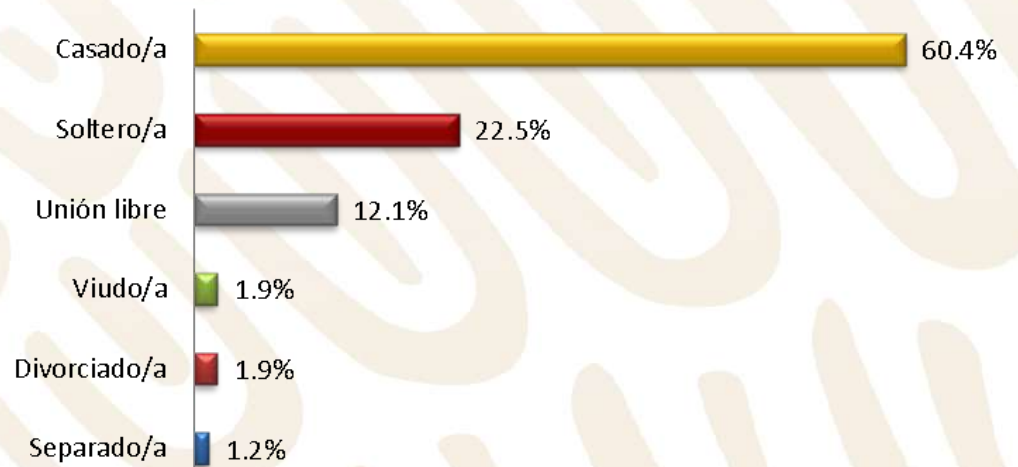




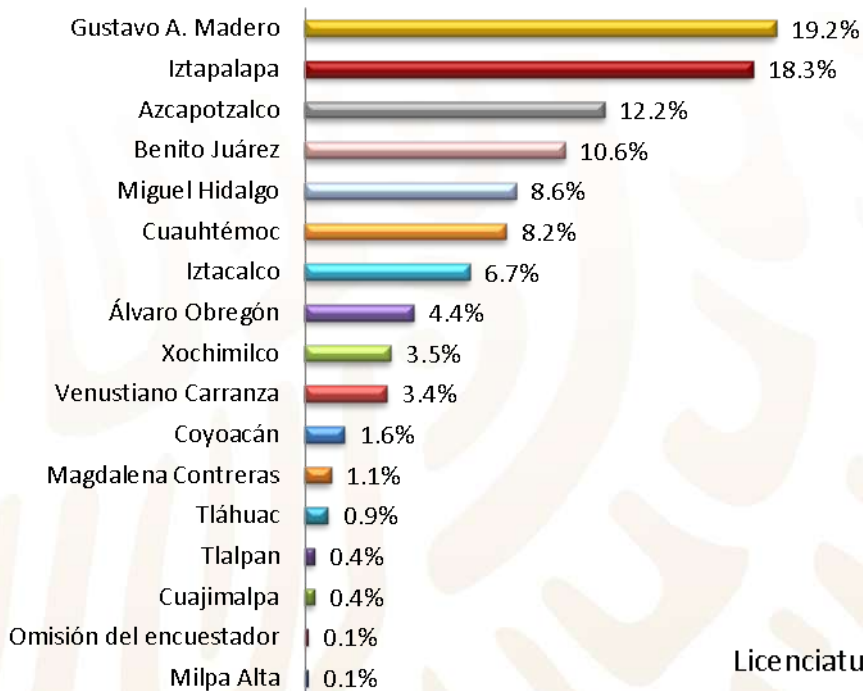
## Ocupación



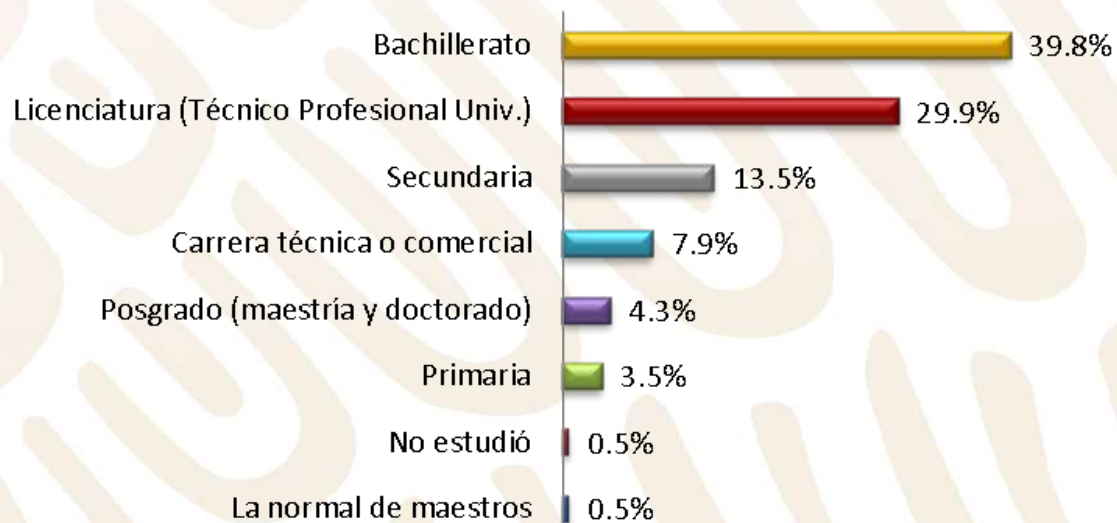
## Estado civil



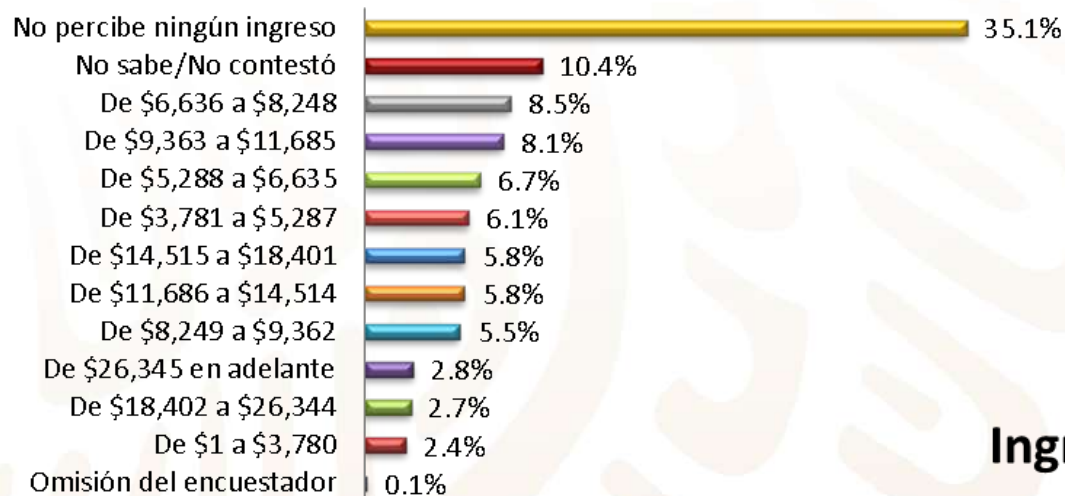
## Alcaldía



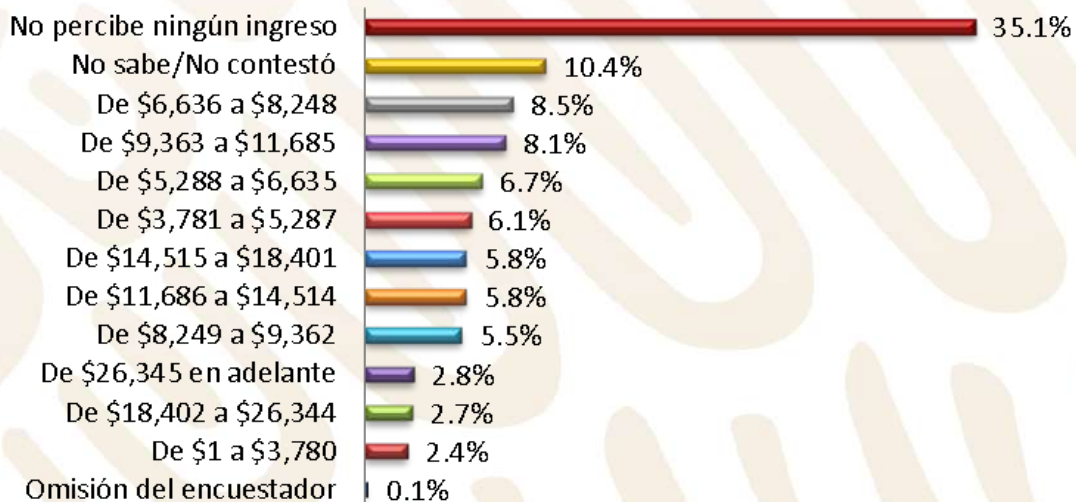
## Últio grado de estudios completo



## Ingreso personal mensual



## Ingreso familiar mensual





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

