

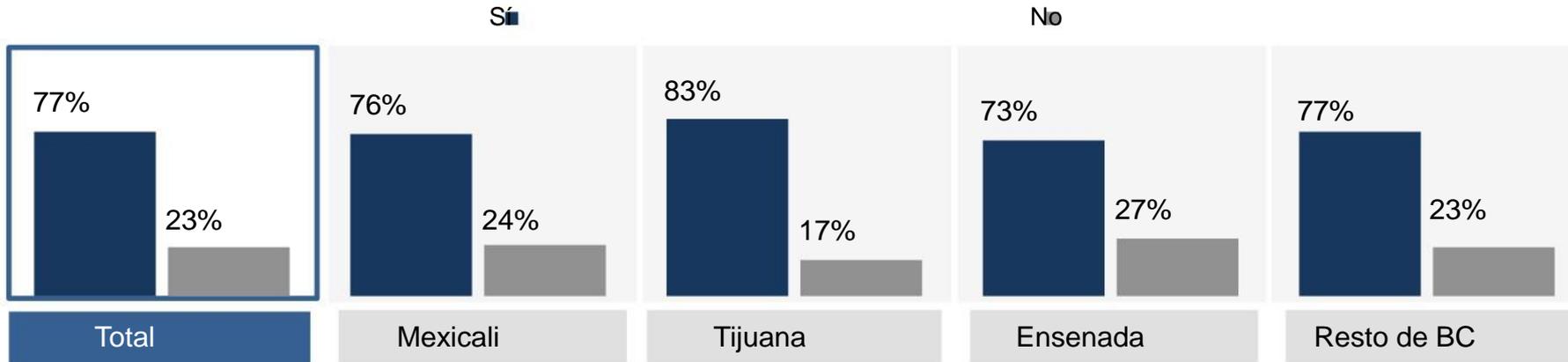
STANDARD INVESTMENTS S.A. DE C.V.

Estudio de opinión Programa “Baja de la Mano Contigo”

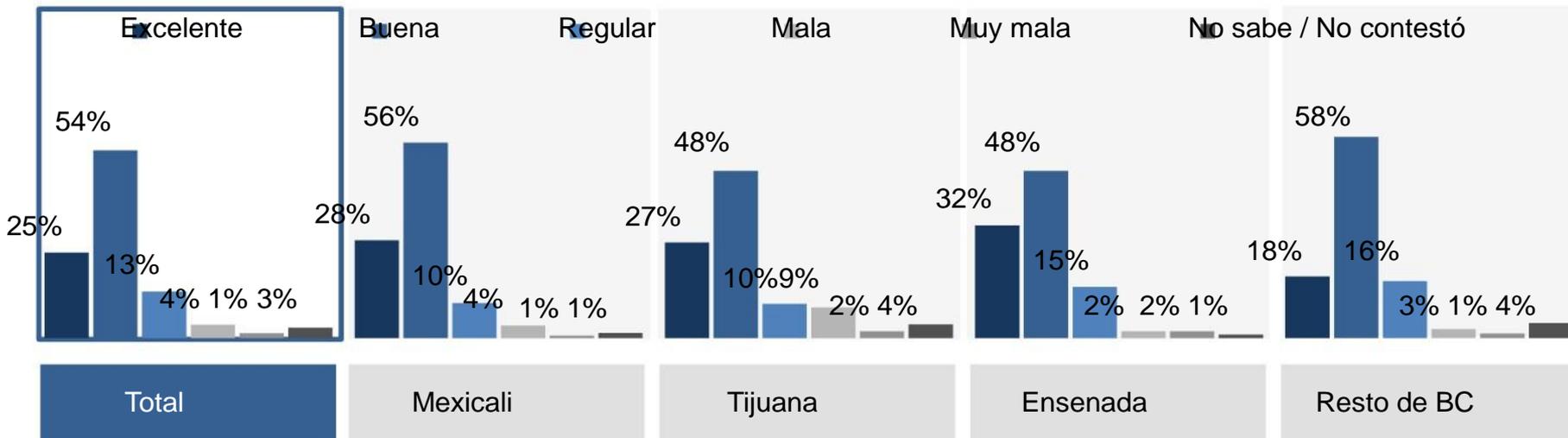
Estudio entre beneficiarios del programa

Familiaridad con el Programa

- Dos terceras partes de los beneficiarios han recibido información del programa y la gran mayoría de estos la evalúa de manera positiva. En Ensenada es donde menos se menciona que han recibido información.
- ¿Recibió información sobre los servicios que brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”?

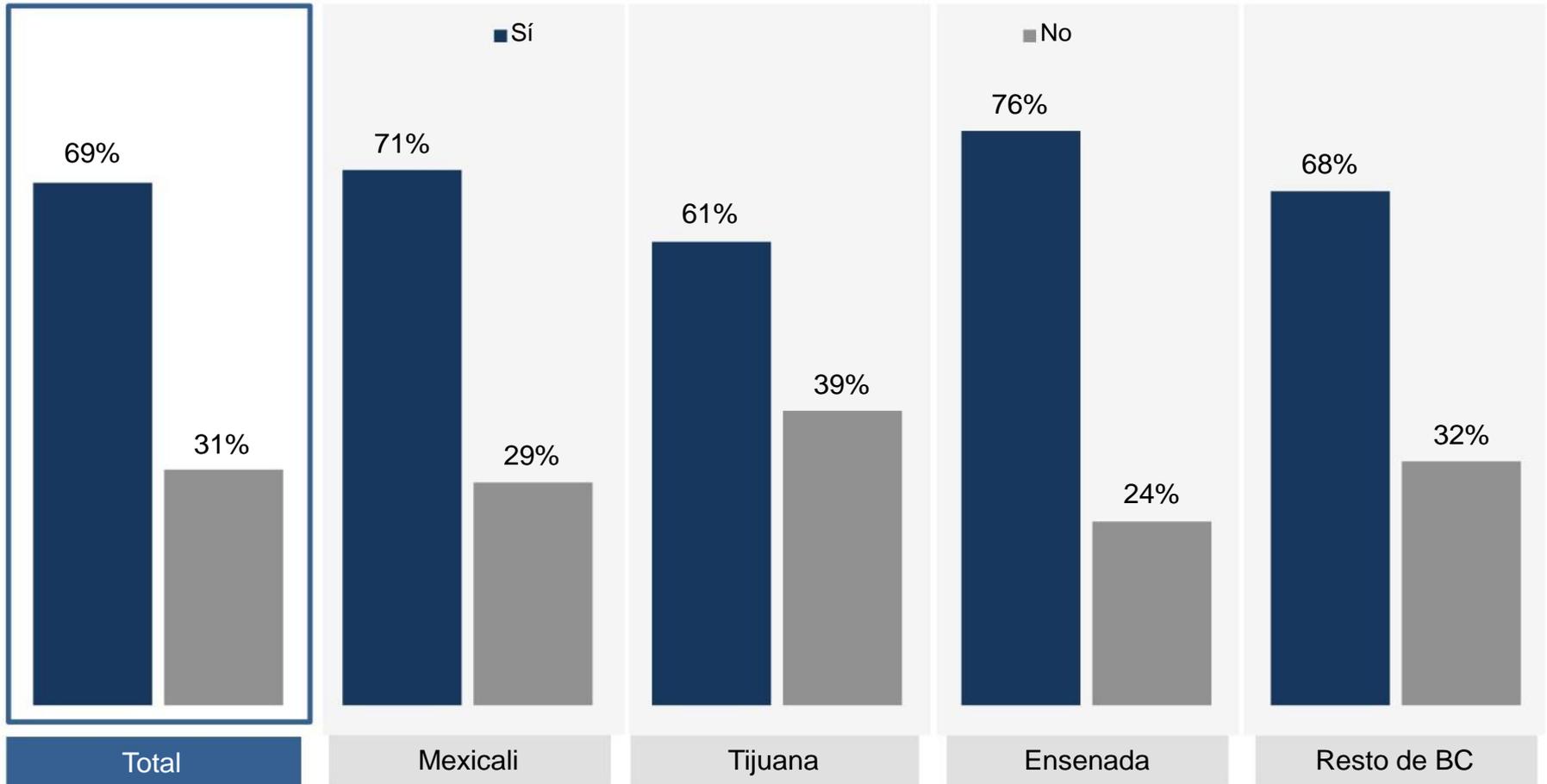


- ¿Cómo califica la información que se le ha brindado sobre los servicios y uso de la tarjeta “De la Mano Contigo”...? Entre quienes reciben información



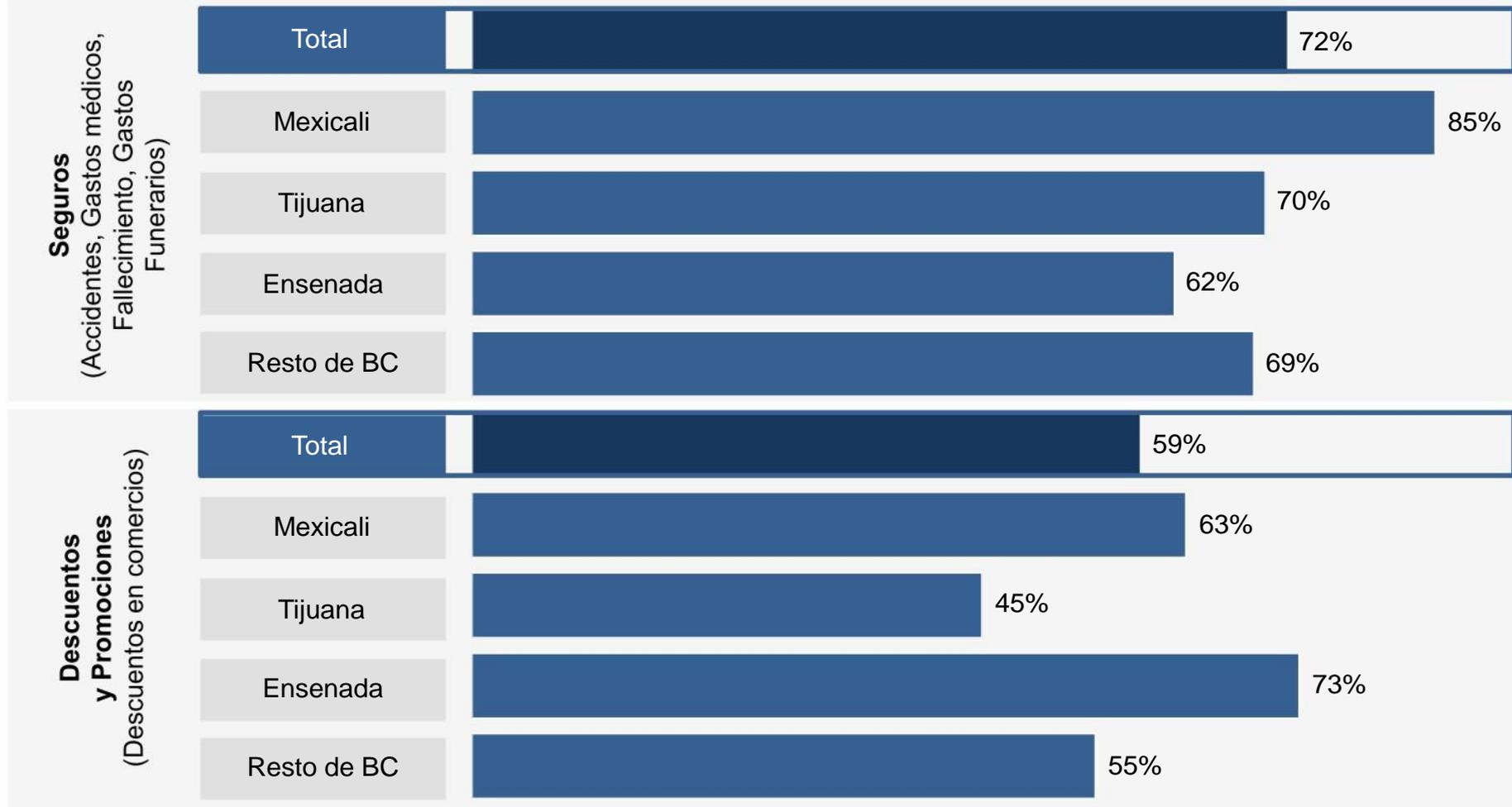
Conocimiento de los servicios

- De la misma manera que la información recibida, 7 de cada 10 tiene conocimiento de los servicios que brinda el programa. En Tijuana el conocimiento baja a 6 de cada 10.
- ¿Tiene conocimiento de los servicios que le brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”?



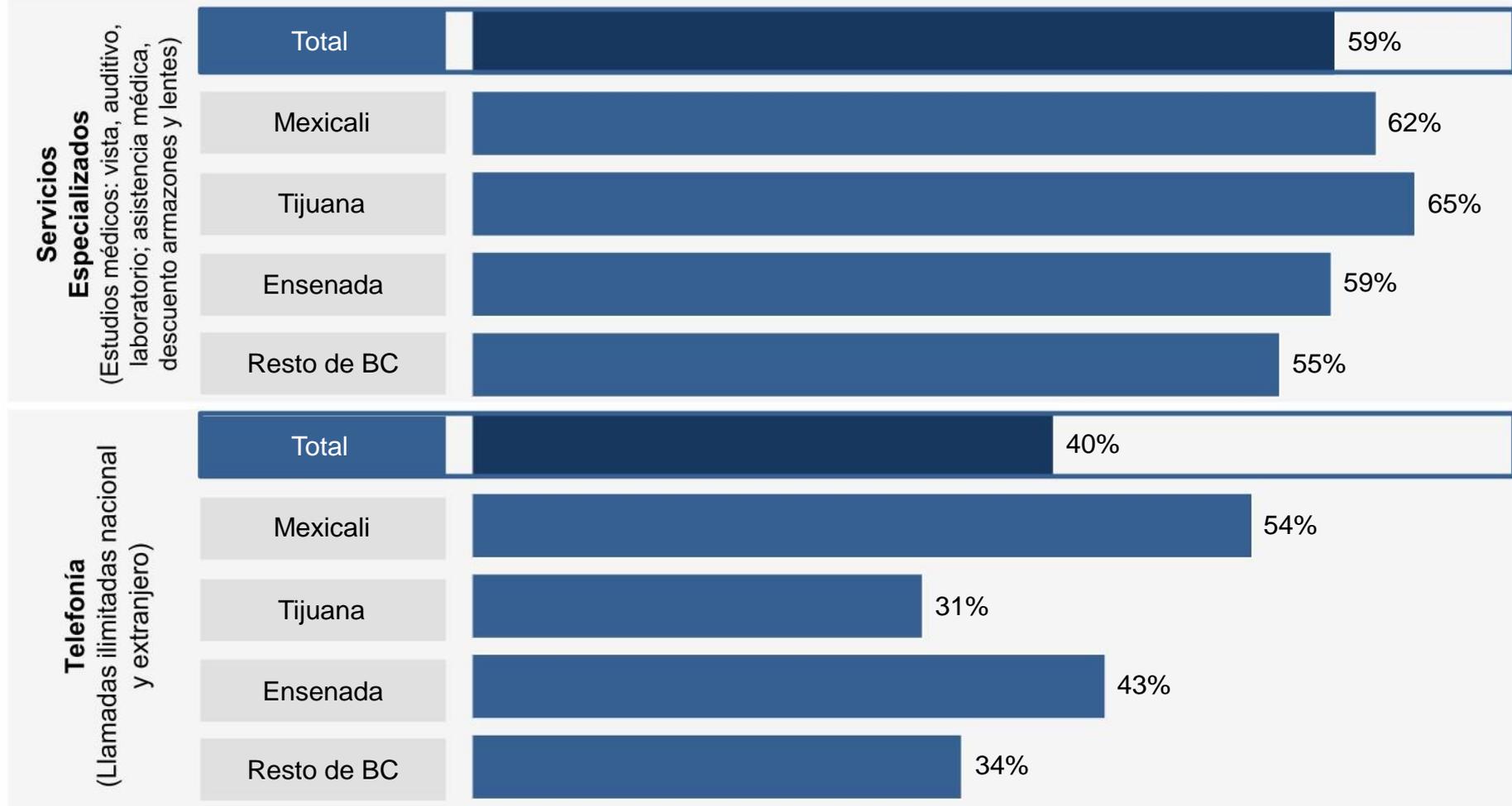
Conocimiento de los servicios

- Los seguros son conocidos por el 72% de los beneficiarios, en Mexicali los conocen mas de tres cuartas partes de los entrevistados. Los descuentos y promociones los conoce sólo el 59% del total y en Tijuana sólo el 45%.
- ¿Qué servicios conoce que le brinde la tarjeta “De la Mano Contigo”?
- -Se presentan porcentaje que conoce el servicio-



Conocimiento de los servicios

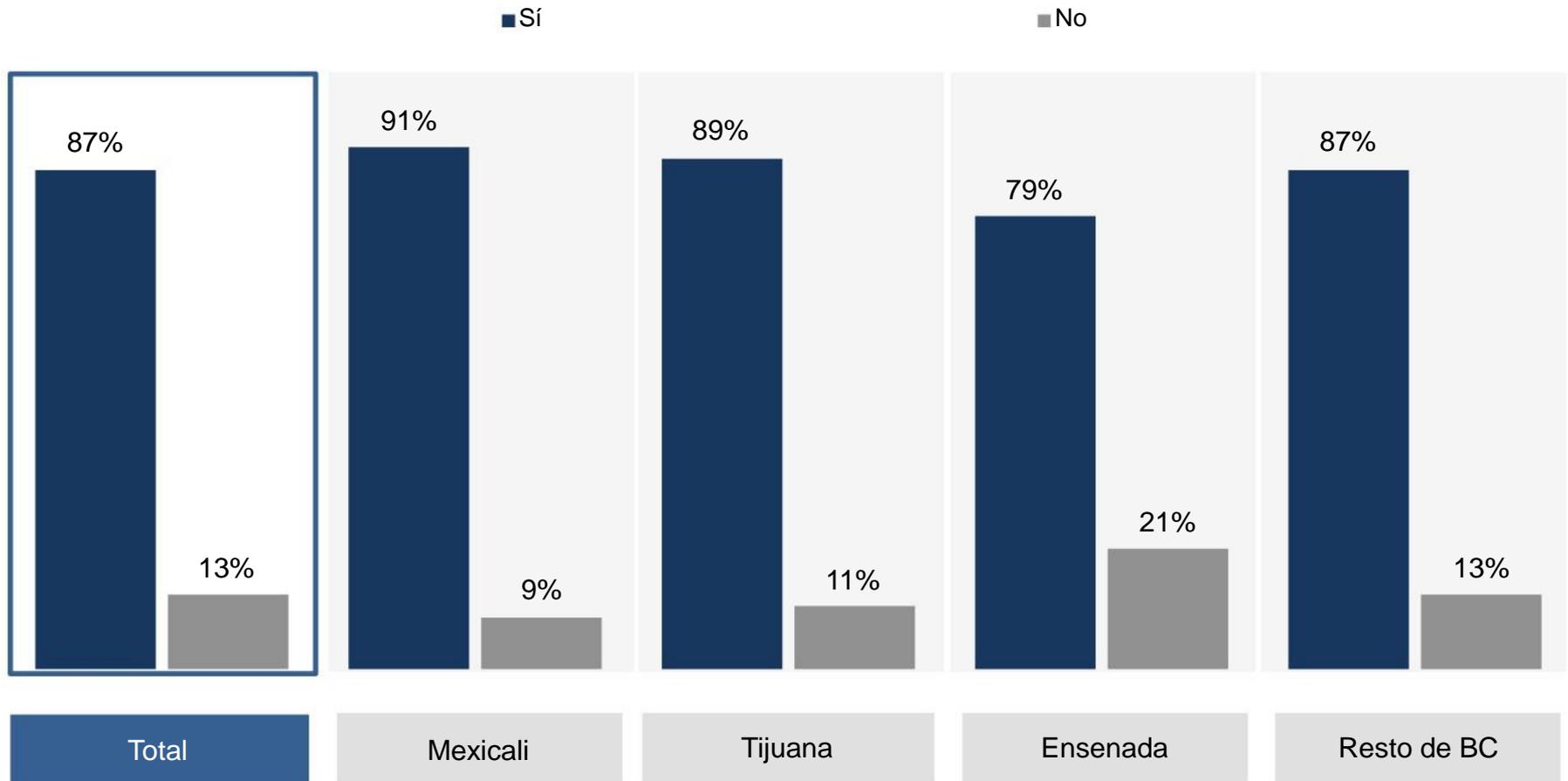
- Seis de cada 10 están enterados de los servicios especializados que brinda la tarjeta, Los servicios de telefonía son conocidos sólo por 4 de cada 10 beneficiarios.
- ¿Qué servicios conoce que le brinde la tarjeta “De la Mano Contigo”?
- -Se presentan porcentaje que conoce el servicio-



Uso de los servicios

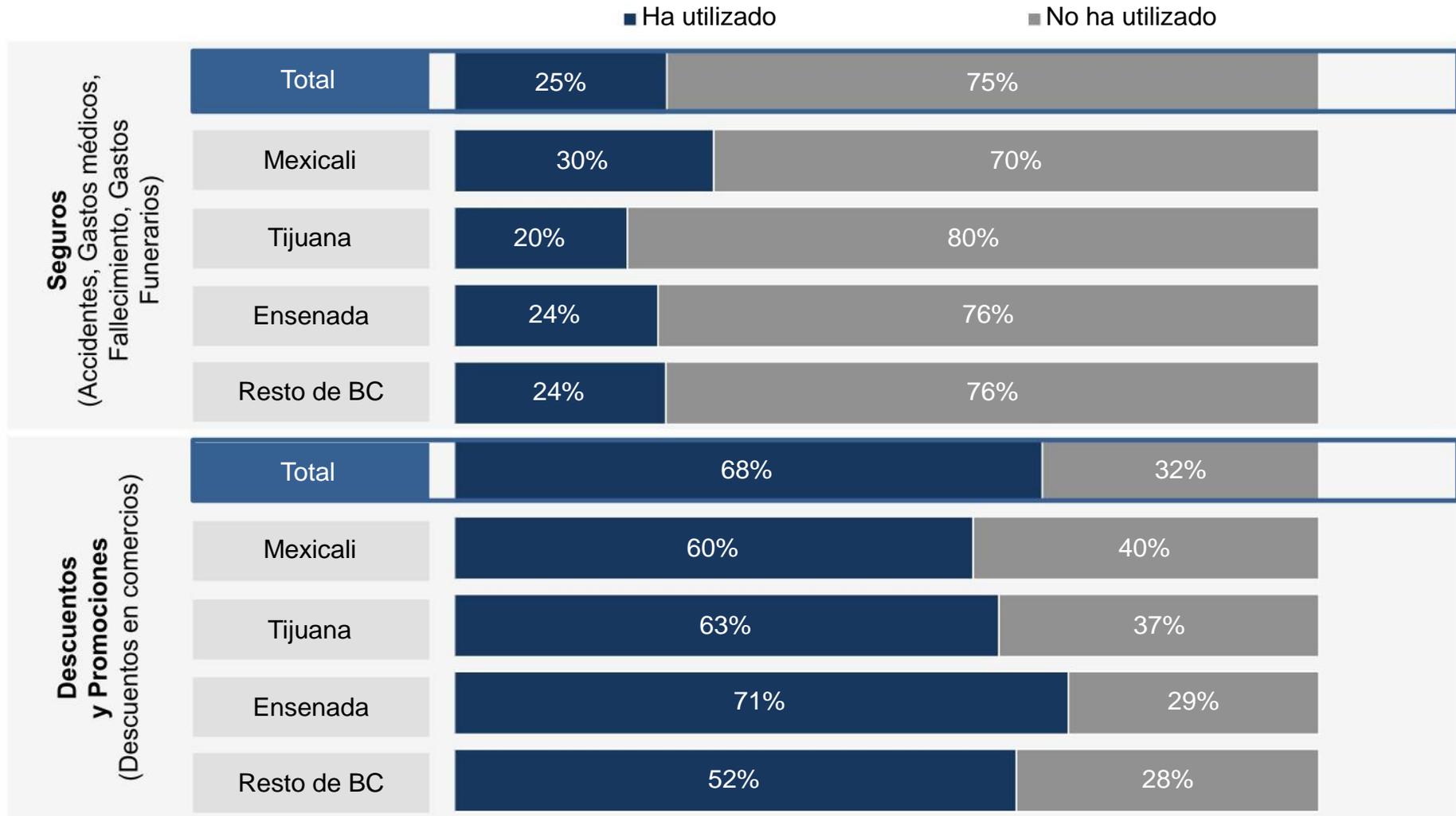
Uso de los servicios que brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”

- 87% de los entrevistados ha utilizado algún servicio. En Ensenada el uso baja a 79%.
- ¿Ha utilizado alguno de los servicios que le brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”?



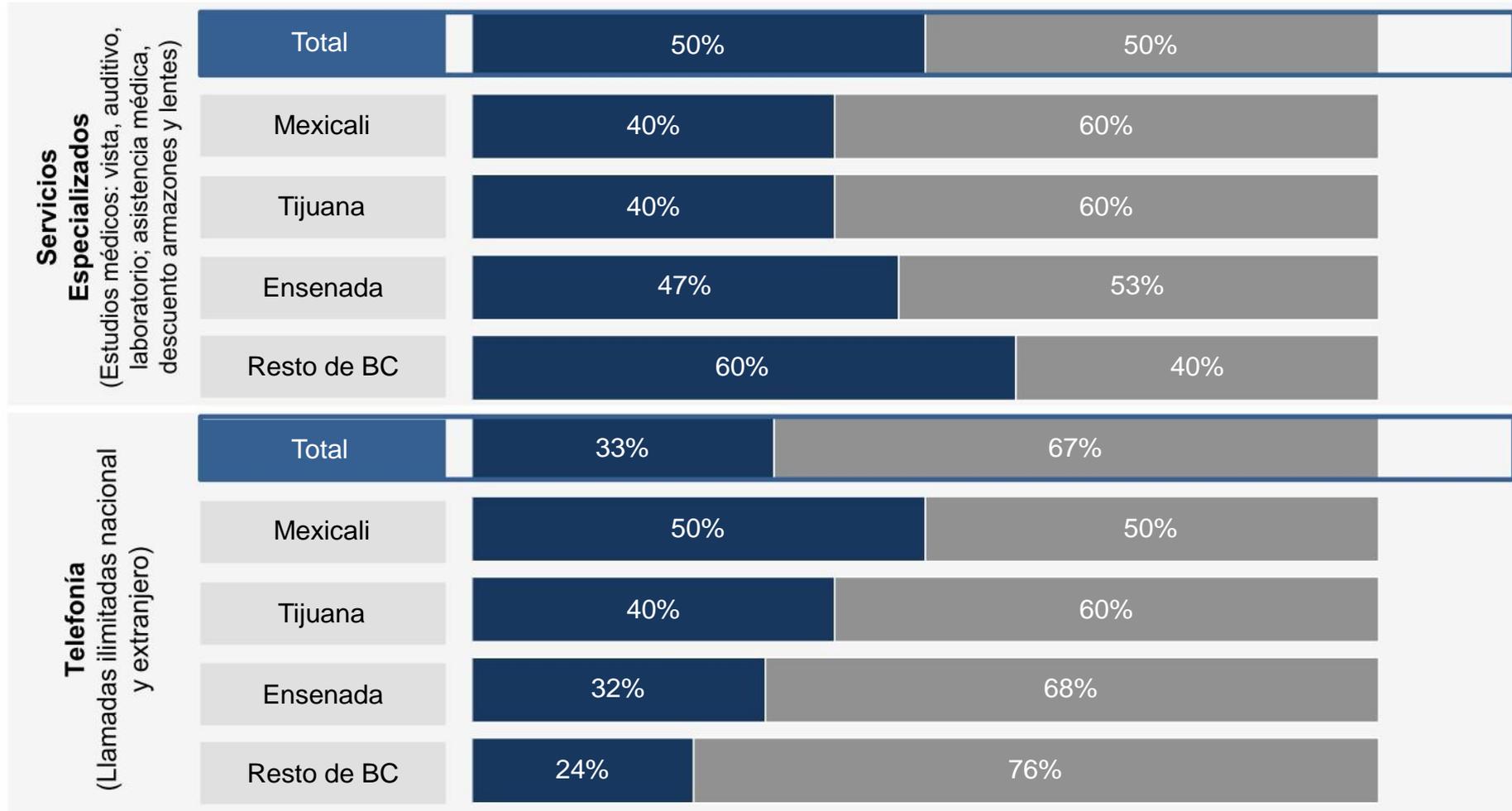
Uso de servicios ofrecidos

- Entre quienes han utilizado los servicios (87%), un 25% ha utilizado los seguros que brinda la tarjeta, un 68% los descuentos y promociones.
- ¿Cuál de los servicios otorgados por la tarjeta “De la Mano Contigo” ha utilizado?

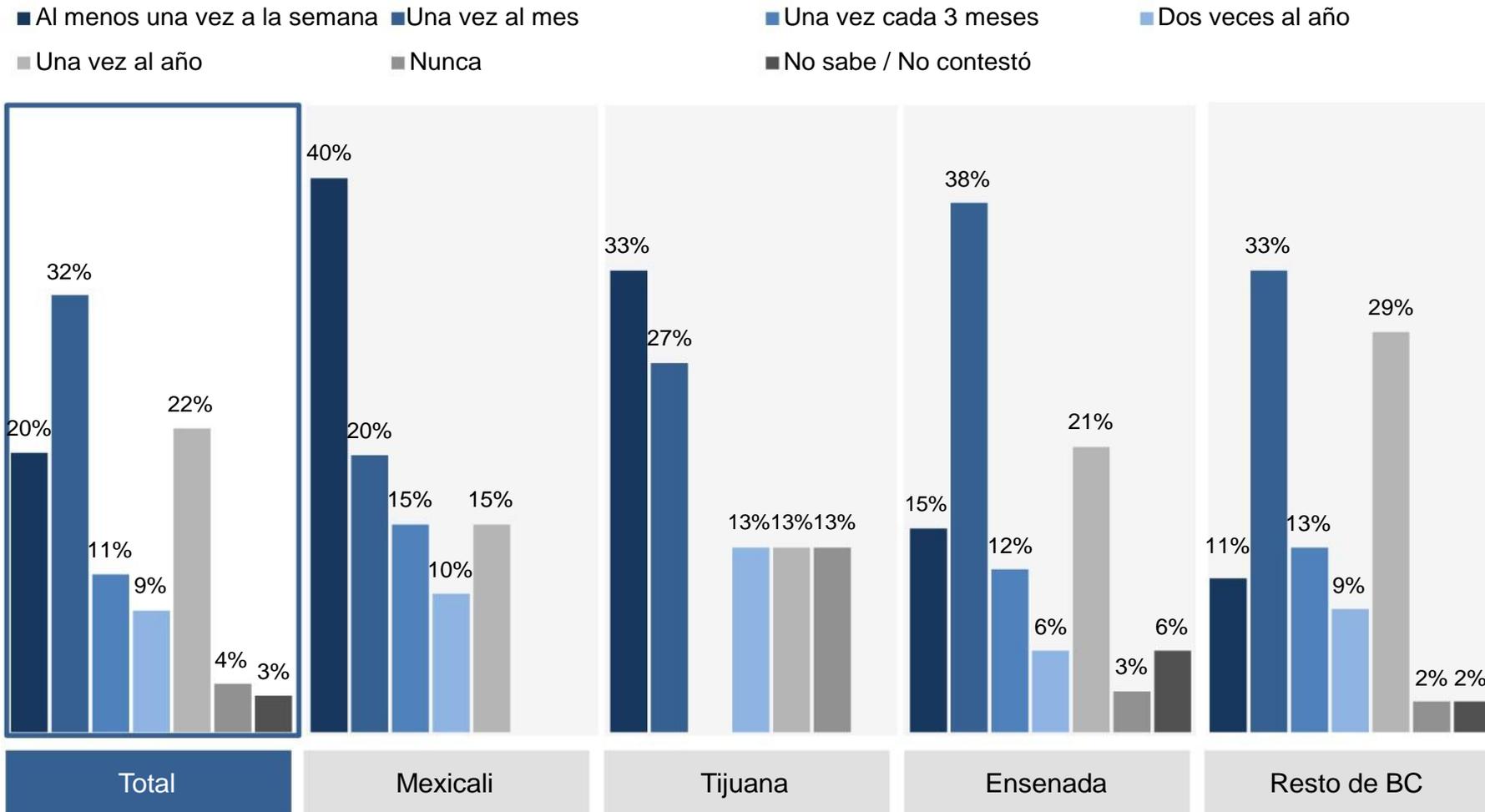


Uso de servicios ofrecidos

- La mitad de quienes han utilizado algún beneficio, menciona que ha utilizado servicios especializados, una tercera parte ha utilizado los servicios de telefonía.
- ¿Cuál de los servicios otorgados por la tarjeta “De la Mano Contigo” has utilizado?
Entre quienes han utilizado alguno (87%)



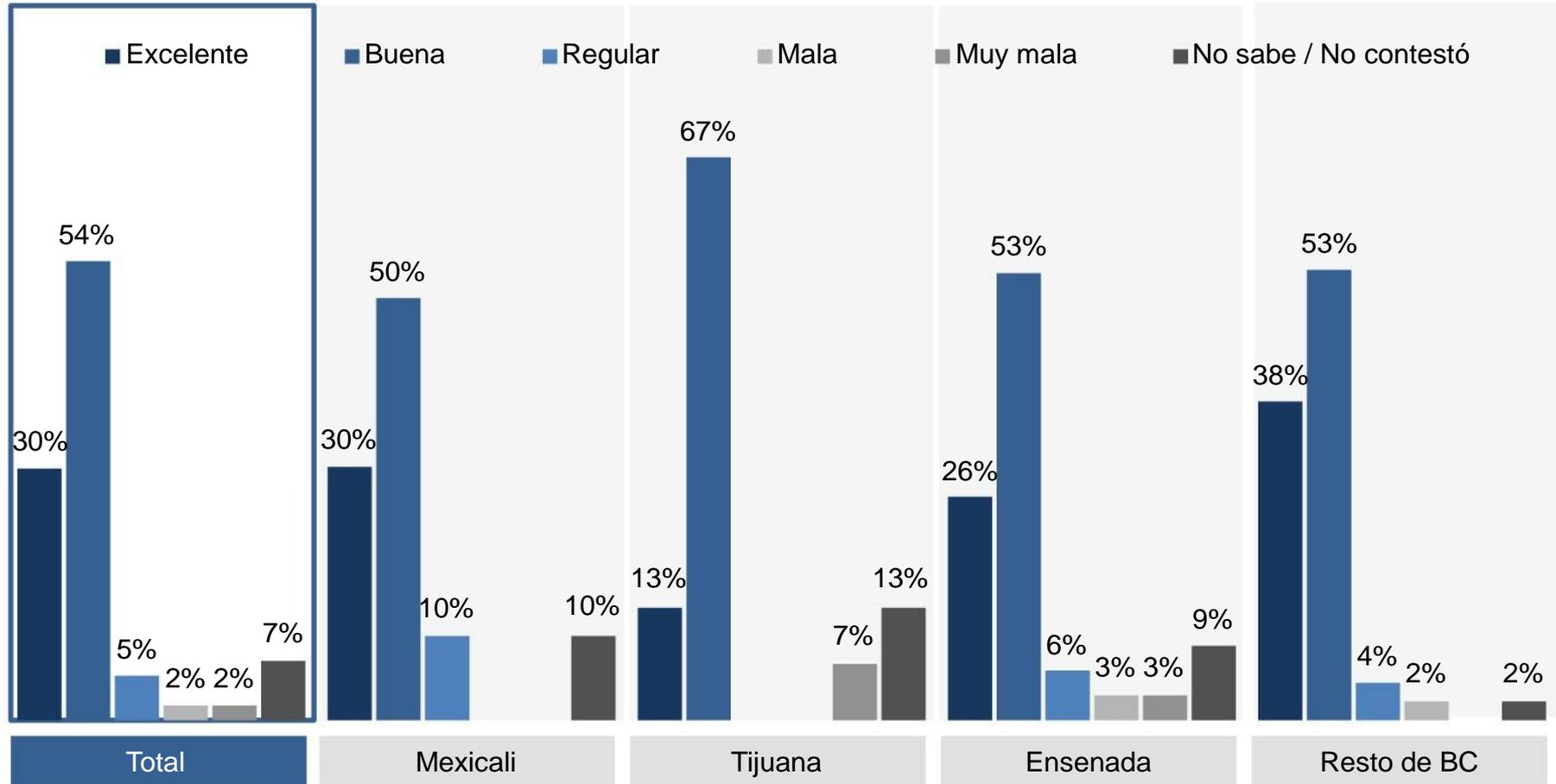
- Entre quienes usan los beneficios del programa, más de la mitad lo utiliza al menos una vez al mes.
- ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios su tarjeta “De la Mano Contigo”? Entre quienes han utilizado alguno (87%)



Atención

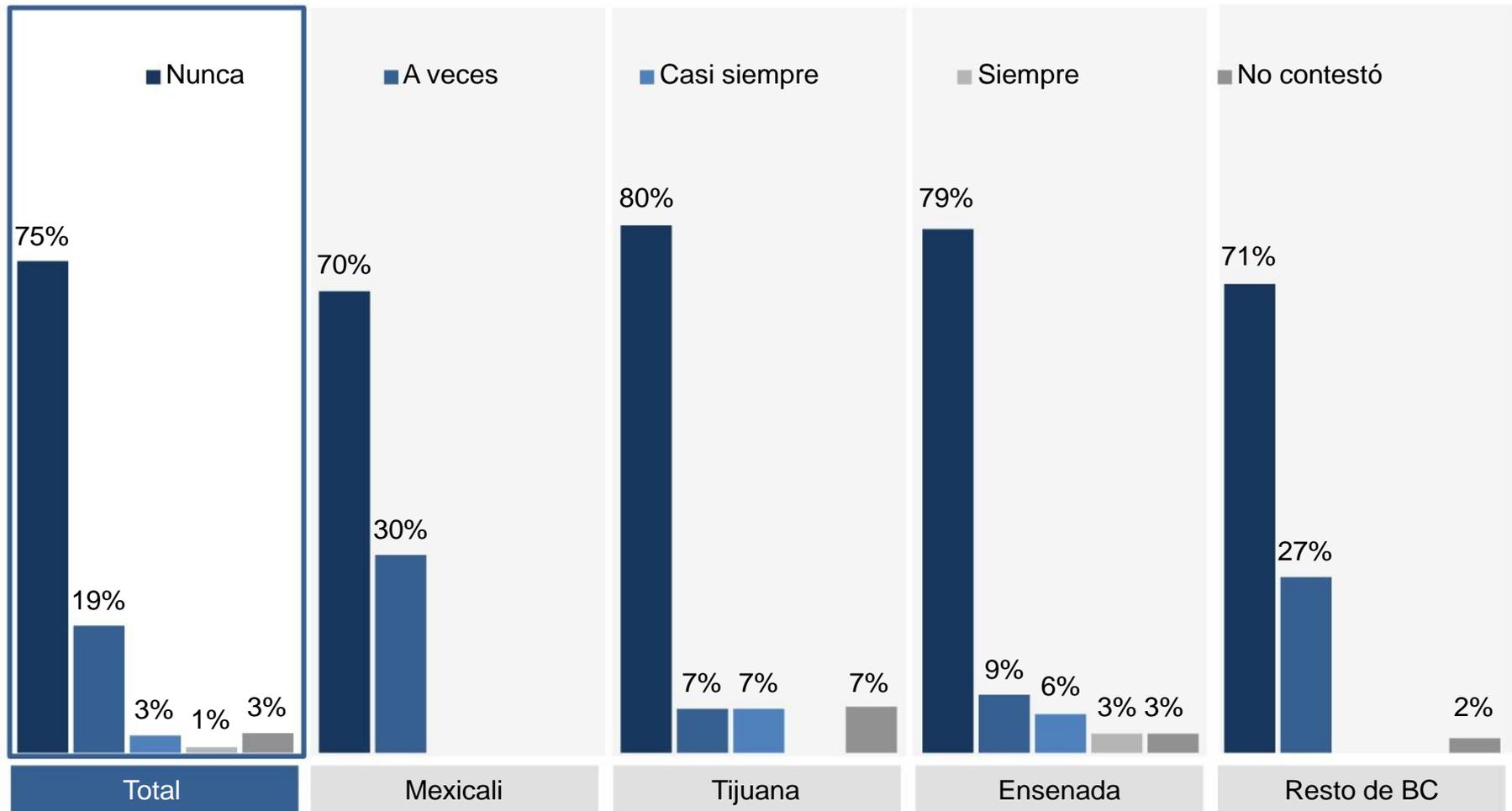
Atención a beneficiarios

- Entre quienes usan la tarjeta gran mayoría (84%) menciona que la atención en los establecimientos afiliados es excelente o buena.
- ¿Considera que la atención a los beneficiarios de la tarjeta “De la Mano Contigo” en los establecimientos afiliados al programa es...? Entre quienes han utilizado alguno (87%)



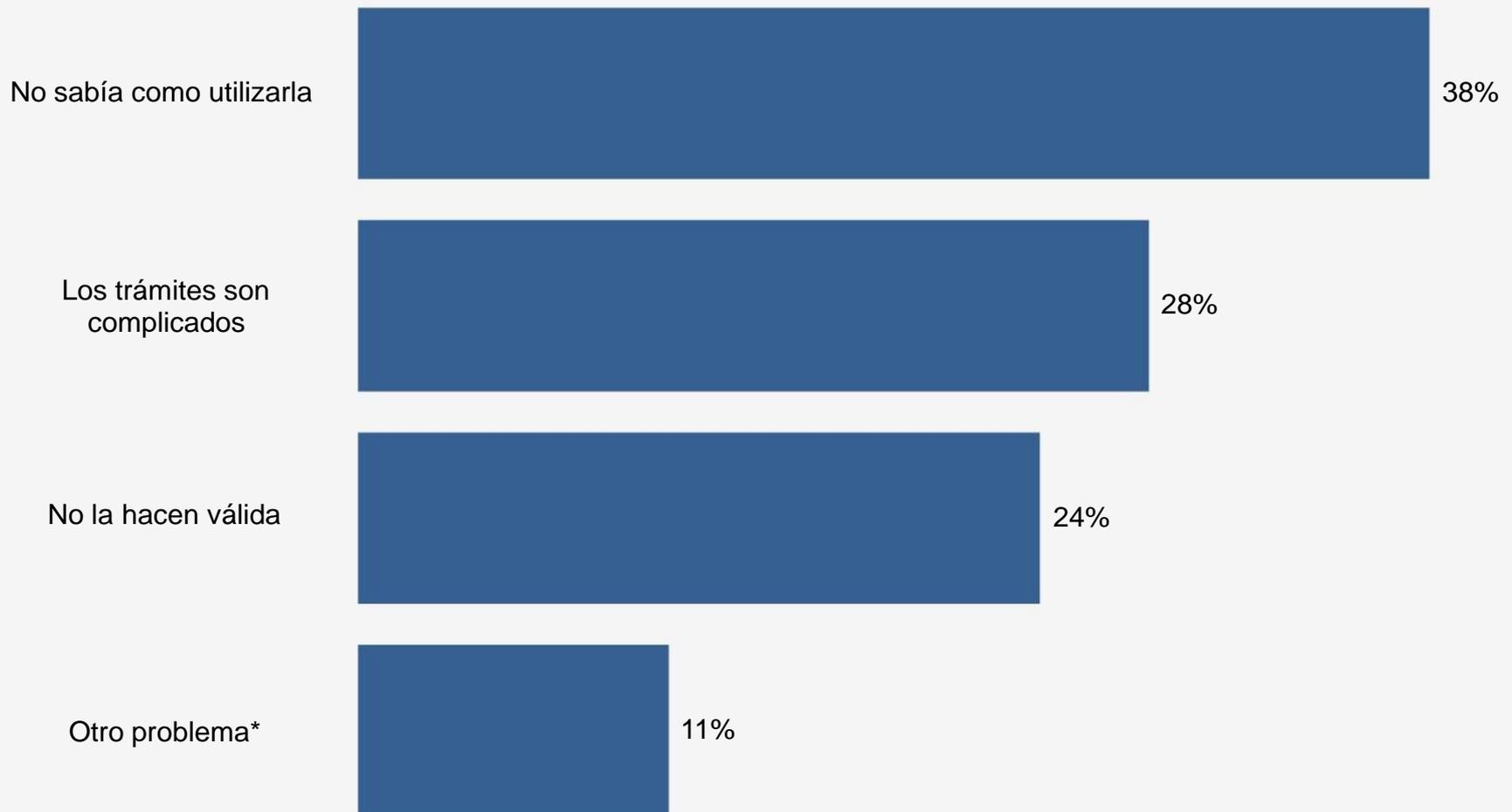
Atención a beneficiarios

- 23% de los afiliados que han usado la tarjeta ha tenido problemas para acceder a los servicios.
- ¿Ha tenido problemas para acceder a los servicios que te brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”? Entre quienes la han utilizado (87%)



Problemas con los servicios

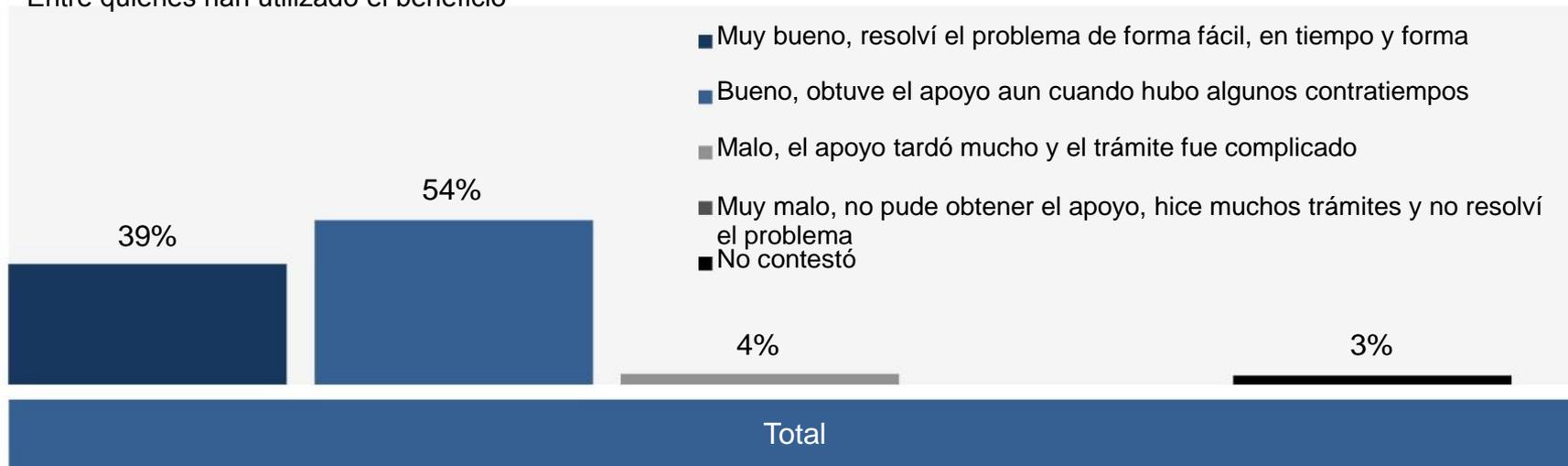
- El principal problema que se ha presentado es la falta de conocimiento de su funcionamiento, seguido de la complicación de los trámites y que no la hacen válida.
- ¿Qué tipo de problemas se te han presentado para utilizar los servicios de la tarjeta “De la Mano Contigo”? Entre quienes la han utilizado (87%) Se presentan porcentajes para “Sí mencionó”-



*No puede hacer la llamada, se termina el saldo sin hacer llamadas.

Evaluación de servicios

- La gran mayoría (93%) de los que han utilizado el servicio de Seguros, evalúan positivamente el beneficio, 7 de cada 10 se han ahorrado hasta 5,000 pesos.
- ¿Cómo evaluarías el servicio de seguros proporcionado por la tarjeta “De la Mano Contigo”...?
- Entre quienes han utilizado el beneficio



De no haber contado con la tarjeta “De la Mano Contigo”, ¿cuánto habría gastado para atender esta necesidad?



Alternativas en Servicios Médicos

- De no tener el beneficio de Seguros, Gastos Médicos y Funerarios, el beneficiario tendría que pedir prestado, un porcentaje alto lo pagaría con sus ahorros.
- De no contar con los servicios de seguros de vida, gastos médicos y funerarios y el diagnóstico de cáncer de mama, ¿cómo atenderías esta necesidad?

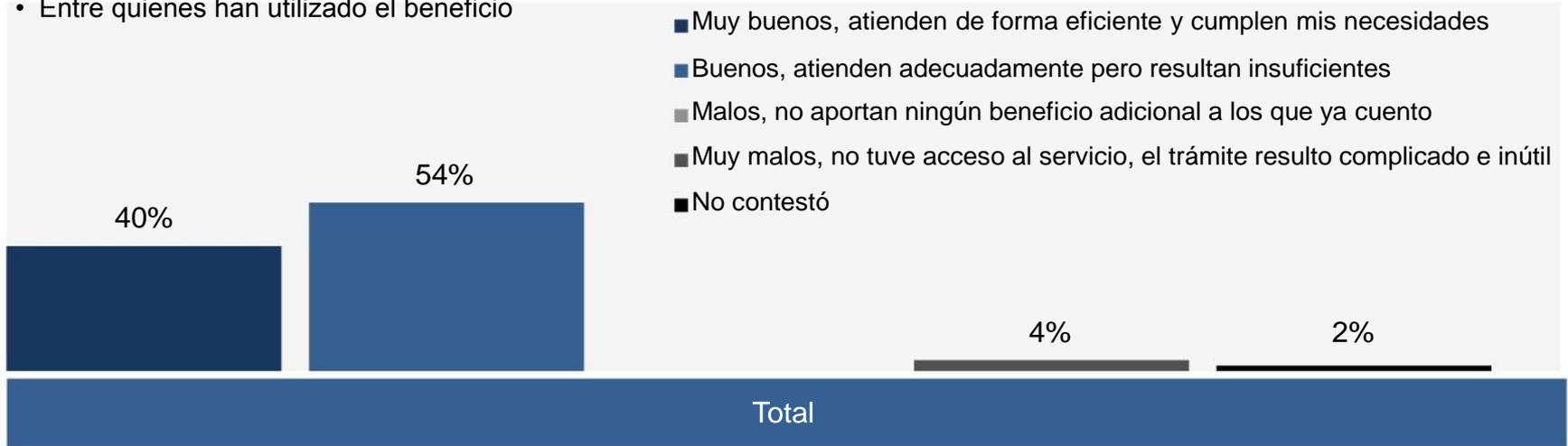
	Total
Pidiendo prestado a un familiar o amigo	27%
Con mis ahorros	17%
Contratar un seguro de este tipo	10%
Solicitando un crédito bancario o de alguna institución financiera	8%
Afectando la economía familiar	2%
Con el Seguro Social	2%
No incurriría en un gasto / No me atendería	1%
Pidiendo dinero a un particular	1%
Me atendería por el Seguro Popular	1%
Otro	4%
No sabe	29%

Servicios Especializados

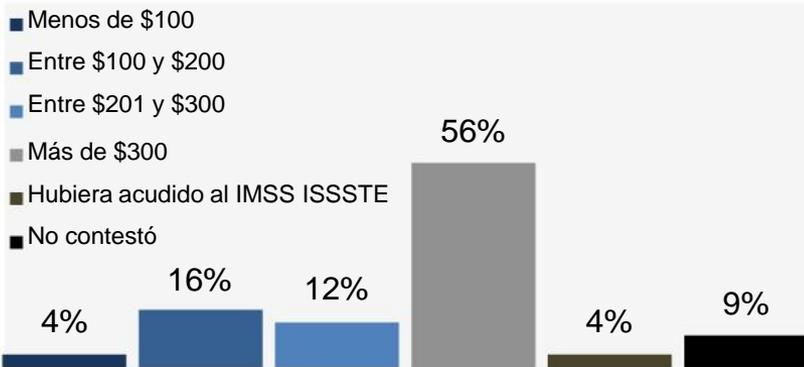
- En cuanto a los Servicios Especializados, quienes lo han utilizado los evalúan positivamente (94%).

- ¿Consideras que los servicios especializados brindados por la tarjeta “De la Mano Contigo” son...?

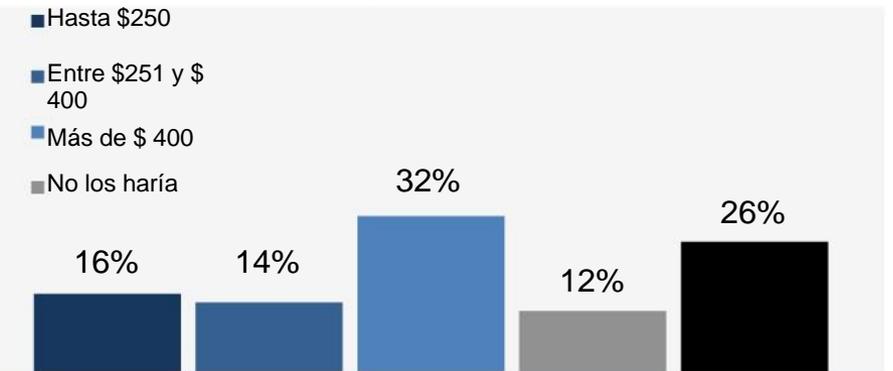
- Entre quienes han utilizado el beneficio



- De no haber contado con “De la Mano Contigo” ¿Cuánto hubiera destinado a consultas médicas?



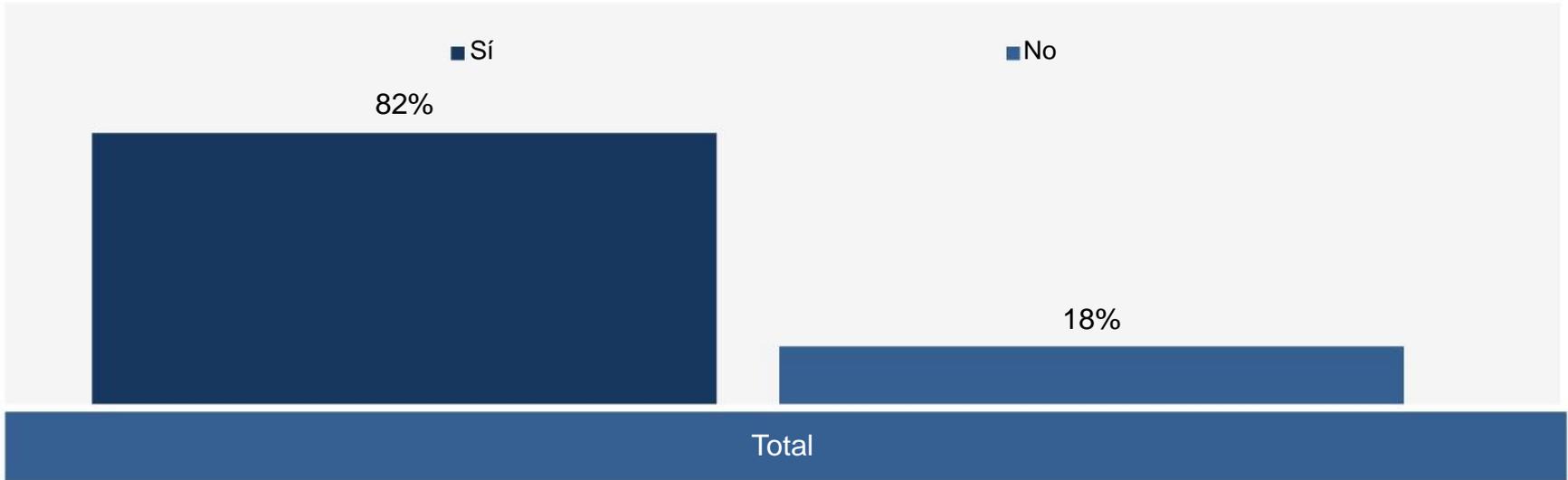
- De no haber contado con “De la Mano Contigo” , ¿Cuánto hubiera destinado al pago de análisis de laboratorio?



Total

Impacto económico del beneficio de Servicios Médicos

- 82% de quienes han utilizado los Servicios Médicos mencionan que han disminuido su gasto promedio en gastos por este concepto.
- ¿Con el uso de la tarjeta "De la Mano Contigo" ha disminuido su gasto promedio mensual en servicios médicos?



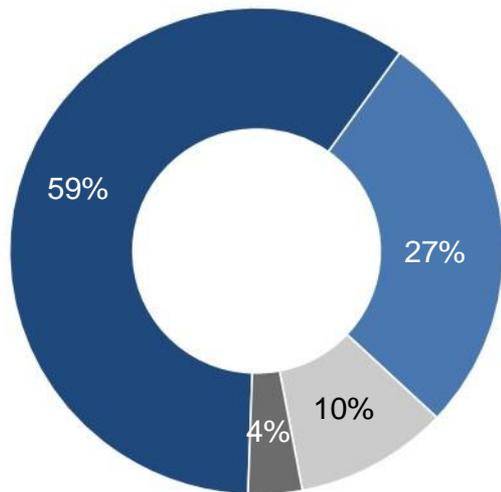
- ¿Cuánto?



Impacto económico del beneficio de Servicios Médicos

- 6 de cada 10 usuarios de los Servicios Médicos mencionan que el acceso a servicios de salud en general ha mejorado mucho.

- Con la tarjeta "De la Mano Contigo" ¿tu acceso a servicios de salud ha mejorado mucho, poco o es peor?



■ Mucho ■ Poco ■ Sigue igual ■ Es peor

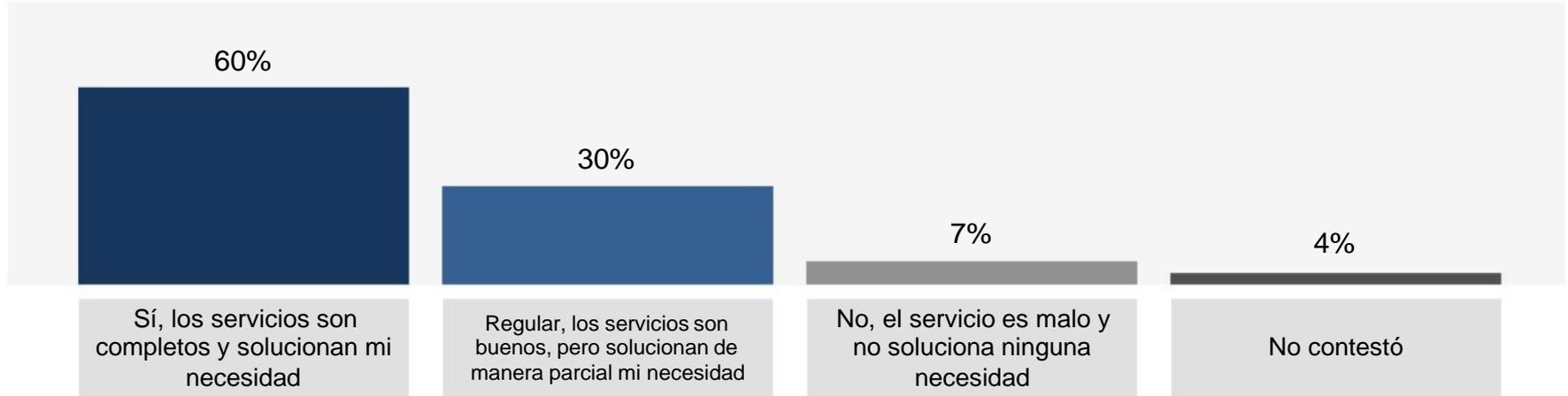
- ¿Por qué dice usted que ha....?

Argumentos positivos 47%	
Porque es muy bueno contar con ella	12%
Porque ayuda cuando no hay dinero	5%
Porque le ayudó económicamente con gastos médicos/ Por los descuentos	5%
Porque se ha ahorrado mucho dinero en las consultas y medicinas	5%
Porque nos dan consulta gratis con la tarjeta//La consulta es gratis	4%
Porque la uso para el dentista	2%
Porque en el embarazo te dan descuentos en la consulta y el laboratorio	2%
Porque te atienden rápido	2%
Porque los análisis son gratis/No te cobran los estudios	2%
Porque no nos niegan el servicio	2%
Porque tiene una bebe que se enferma seguido	2%
Por que con ella ya no tengo que ir al Seguro	2%
Por el ahorro en el dentista	2%
Porque antes no tenía esa ayuda	2%
Argumentos negativos 18%	
Porque el descuento es pequeño	5%
Porque cuando fui a la revisión médica tuve que comprar medicamentos	5%
Porque no te cubren los estudios	3%
Porque fui a un médico particular	3%
No le dan medicamento	2%
No sabe/No contestó	27%

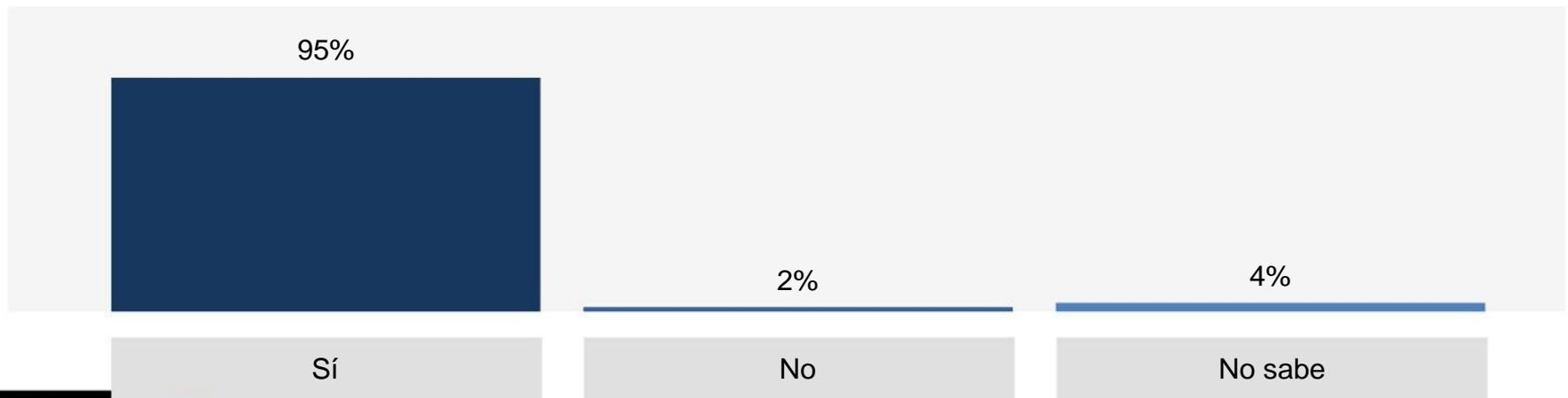
No se grafican menciones menores

Servicios Médicos

- El 60% de los usuarios de Servicios Médicos piensan que estos servicios son completos y solucionan sus necesidades, 30% menciona que lo soluciona de manera parcial.
- ¿Considera que los servicios proporcionados cubren la necesidad médica a la que están destinados?



- Considera que las personas que brindan los servicios médicos a los beneficiarios de las tarjetas Bienestar ¿es personal médico especializado y brinda una atención de calidad?



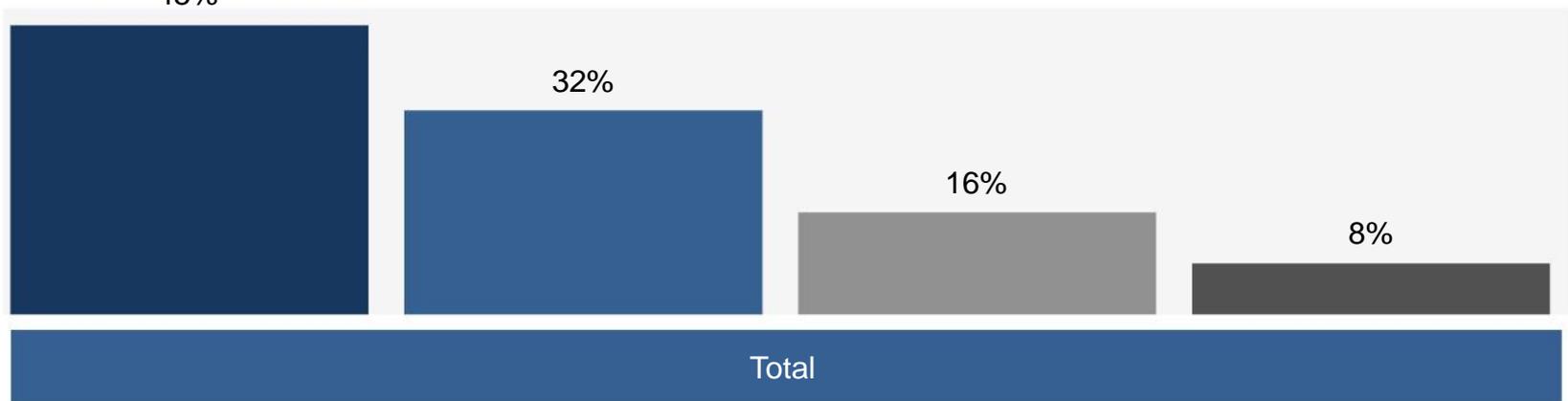
Alternativas en Servicios Médicos Especializados

- De la misma manera que con los seguros, de no tener el beneficio de Servicios Médicos Especializados, el beneficiario se vería en la necesidad de pedir prestado.
- De no contar con los servicios médicos especializados, ¿cómo atenderías esta necesidad?

	Total
Pidiendo prestado a un familiar o amigo	28%
Con mis ahorros	18%
Contratar un seguro de este tipo	11%
Solicitando un crédito bancario o de alguna institución financiera	8%
Me atendería por el Seguro Popular	4%
Con el Seguro Social	2%
No incurriría en un gasto / No me atendería	2%
Afectando la economía familiar	1%
Iría a un hospital	1%
Buscaría opciones baratas	1%
Pagando en efectivo	1%
No contestó	23%

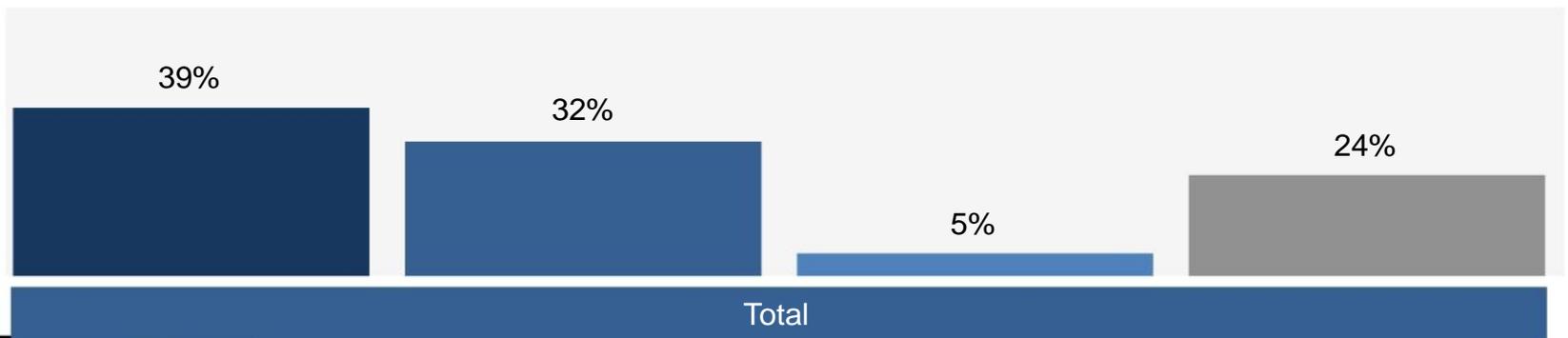
- 77% de quienes han usado el Servicio de Telefonía opina de manera positiva de este beneficio. Una tercera parte se ha ahorrado entre \$100 y \$300 pesos en llamadas.
- ¿Cómo califica el servicio de telefonía brindado por la tarjeta “De la Mano Contigo”?

- Muy bueno, siempre pude realizar la llamada
- Bueno
- Malo, el acceso era limitado, no siempre pude comunicarme
- Muy malo, intenté utilizarlo y nunca pude acceder



- Con el uso de la tarjeta “De la Mano Contigo”, ¿A cuánto asciende su ahorro en llamadas telefónicas?

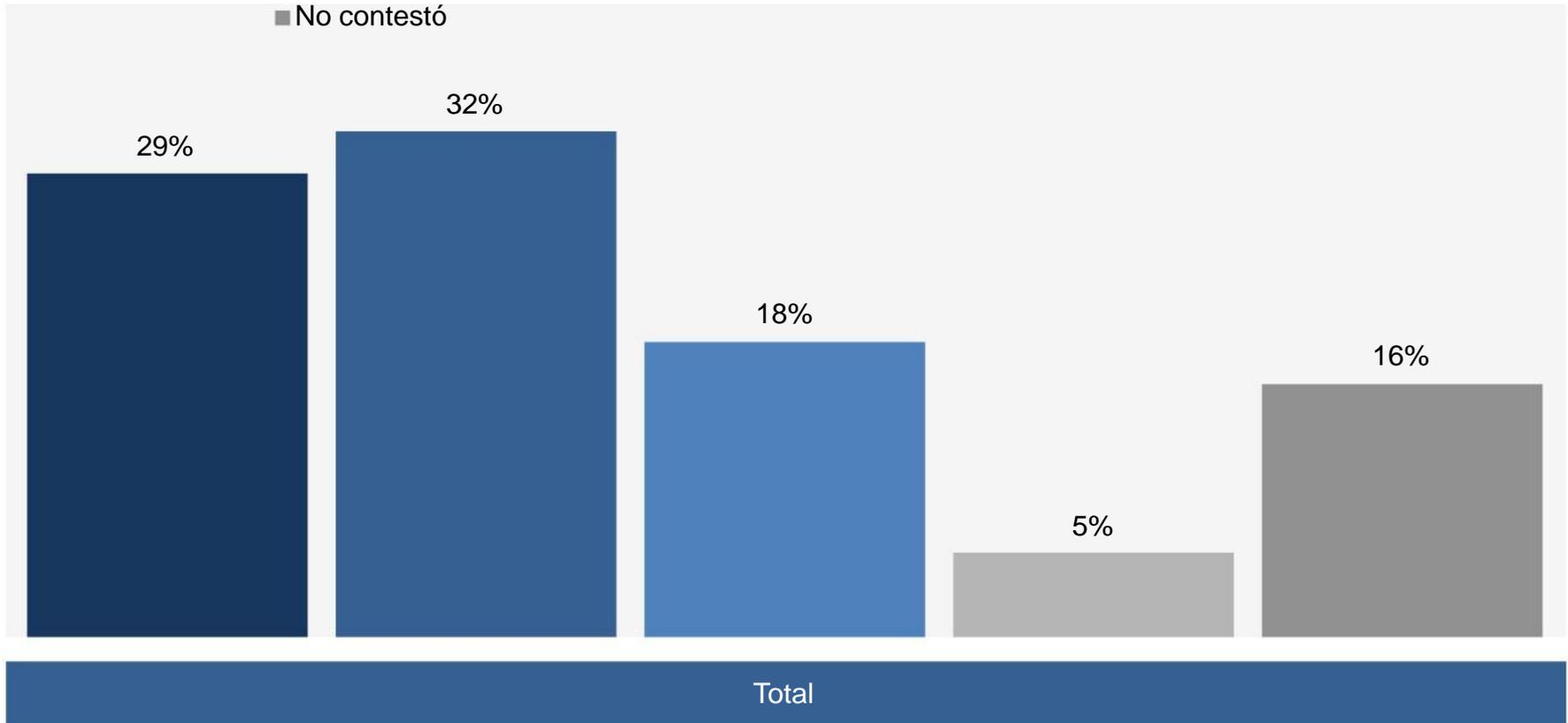
- Menos de \$100
- Entre \$100 y \$300
- Entre \$301 y \$500
- No contestó



Impacto del servicio de telefonía

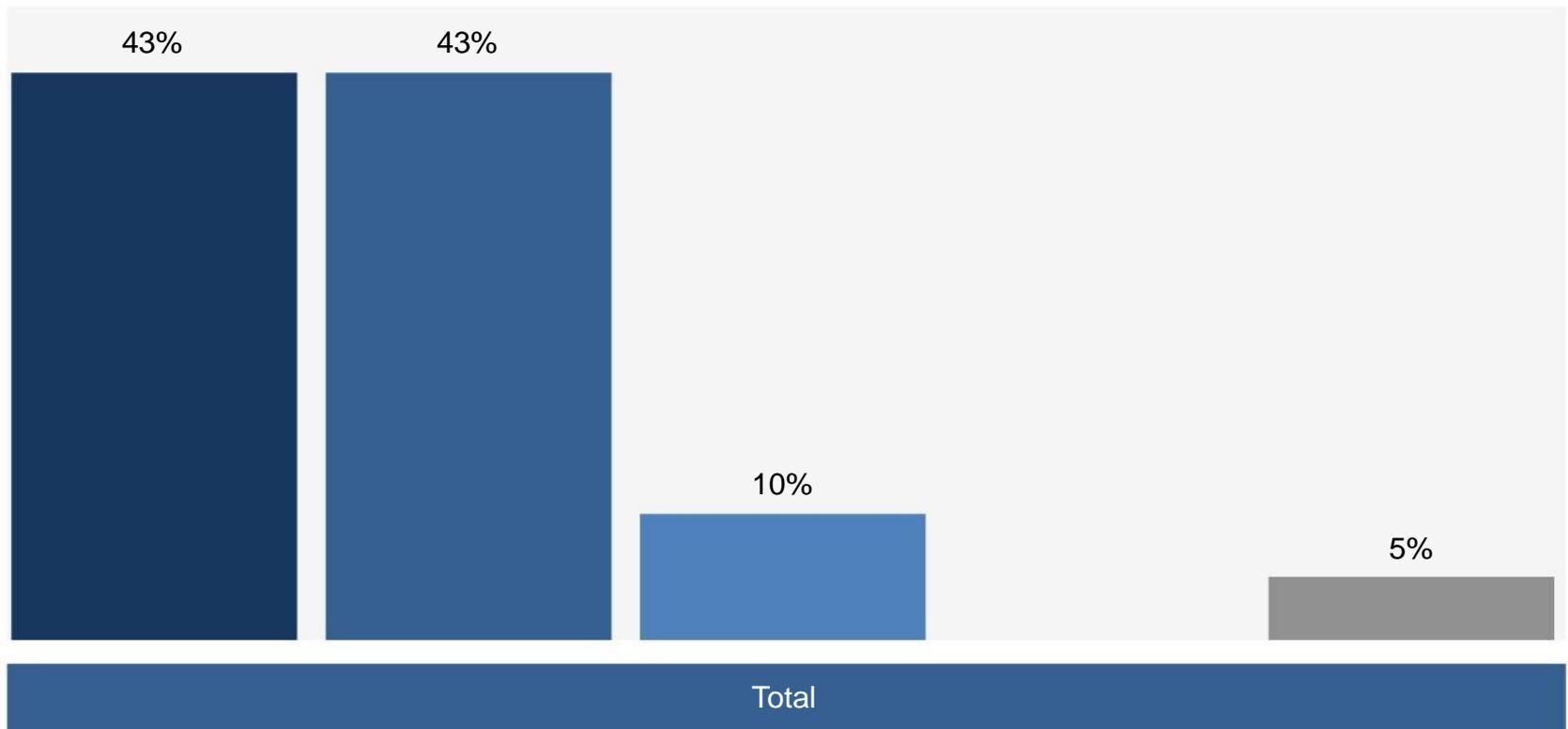
- En este sentido 6 de cada 10 mencionan que gastan menos en Servicios Telefónicos o habla con mayor frecuencia.
- Al utilizar el servicio de llamadas telefónicas...

- Ha disminuido mi gasto en servicios telefónicos, pudiendo utilizarlo en otras cosas
- He podido comunicarme con mayor frecuencia y gastando menos
- Mantengo mi frecuencia de comunicación y gasto en telefonía
- No he utilizado el servicio
- No contestó



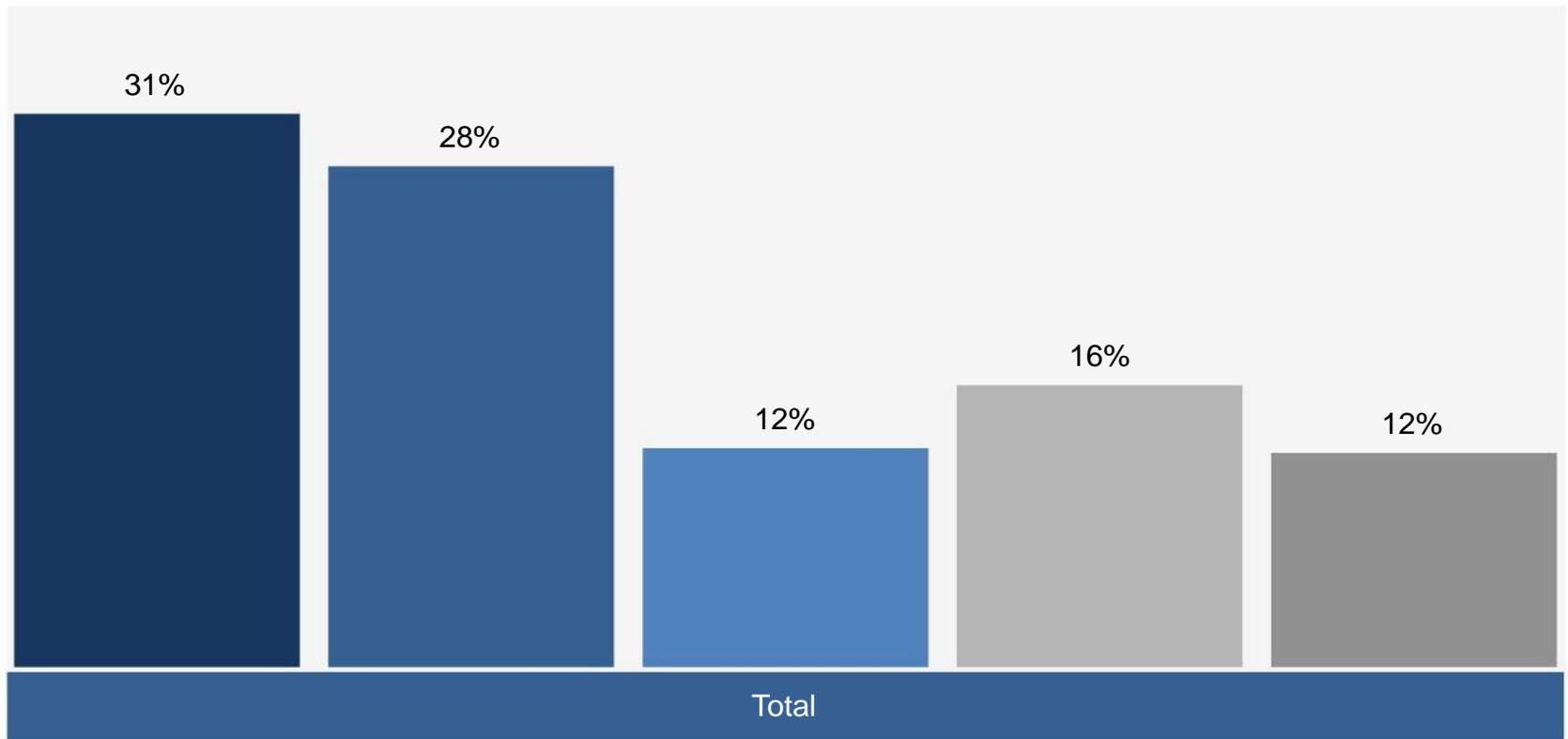
Evaluación de Descuentos y Promociones

- La evaluación del beneficio de Descuentos y Promociones son positivas entre los usuarios, 86% opina muy bien o bien.
- ¿Cómo evalúas los beneficios de obtener descuentos y promociones en establecimientos comerciales?
 - Muy bueno, siempre fue recibida e identificada la tarjeta por los establecimientos
 - Bueno, la mayoría de los comercios brindaban el descuento señalado
 - Malo, reconocían la tarjeta pero no siempre accedían a brindar el descuento
 - Muy malo, en los establecimientos no conocían el programa y no brindaban el beneficio
 - No contestó



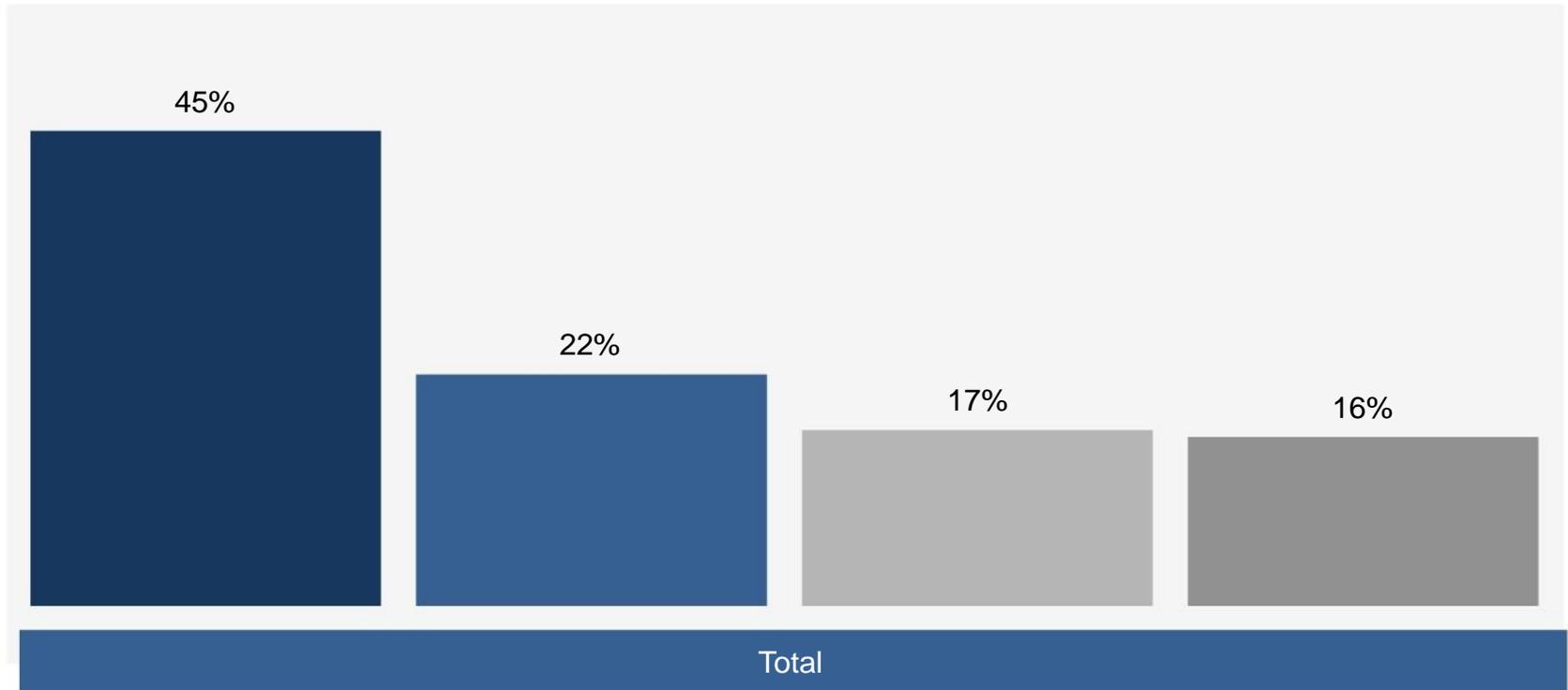
Impacto de Descuentos y Promociones

- 5 de cada 10 usuarios del servicio de Descuentos y Promociones menciona que ha logrado ahorrar en sus compras cotidianas.
- ¿Cuál ha sido el resultado de contar con los descuentos y promociones de la tarjeta “De la Mano Contigo”?
 - He podido adquirir un mayor número de mercancías
 - He logrado ahorrar en mis compras cotidianas
 - Ha sido bajo, he podido aprovechar poco este servicio
 - No ha mejorado mi nivel de vida
 - No contestó



Uso de Descuentos y Promociones ofrecidas

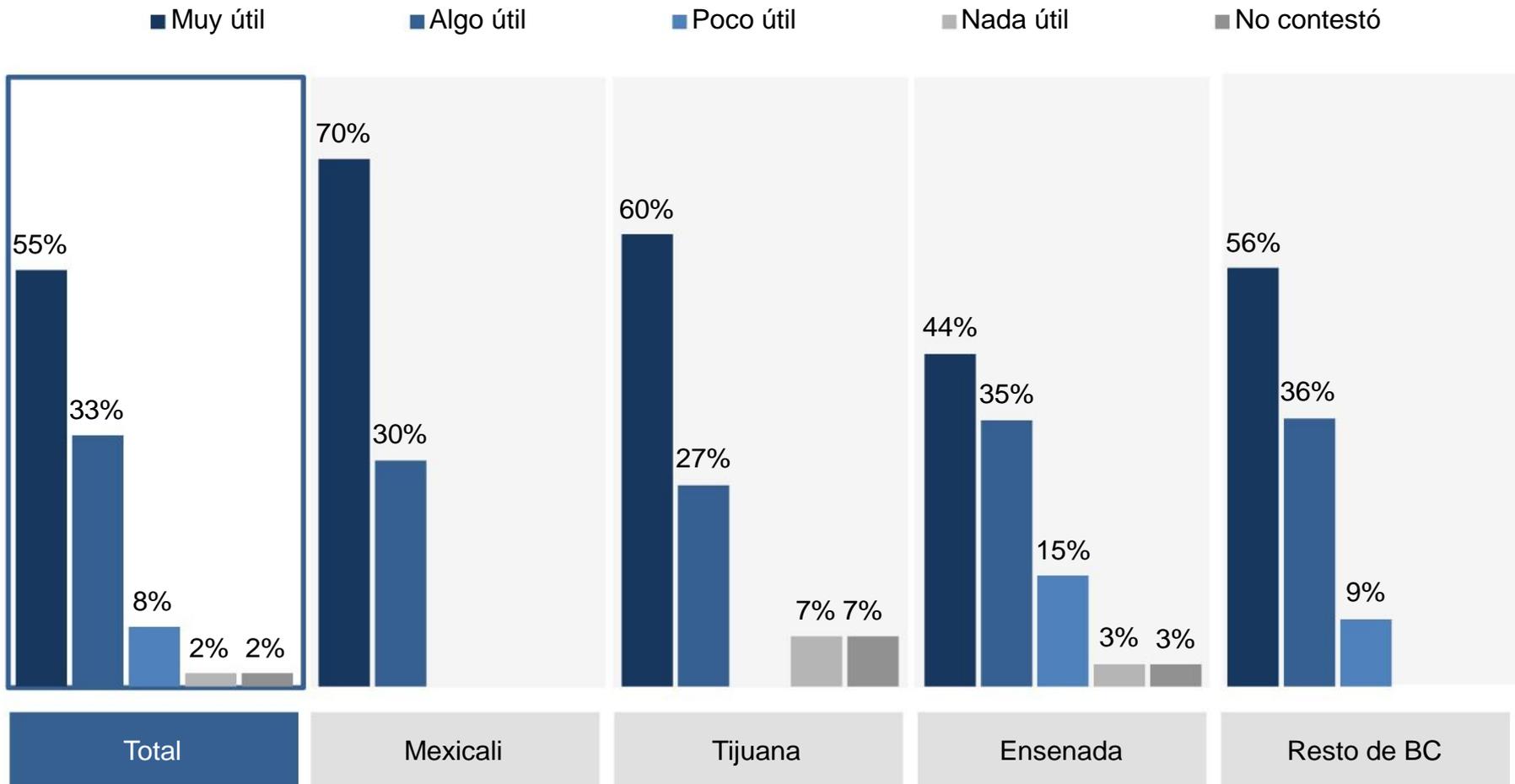
- Mas del 40% de los usuarios menciona que usa los comercios y establecimientos regularmente para hacer sus compras, una quinta parte utiliza algunos.
- ¿Los comercios y establecimientos que participan en el programa son adecuados a sus necesidades y hábitos de consumo?
 - Sí, son los que regularmente utilizo para hacer mis compras y ahora utilizo los descuentos
 - Algunos, no realizo compras en esos lugares regularmente y he podido utilizar parcialmente los descuentos
 - No, los comercios no se encuentran en mi localidad o no realizo mis compras en esos lugares
 - No contestó



Evaluación general del programa

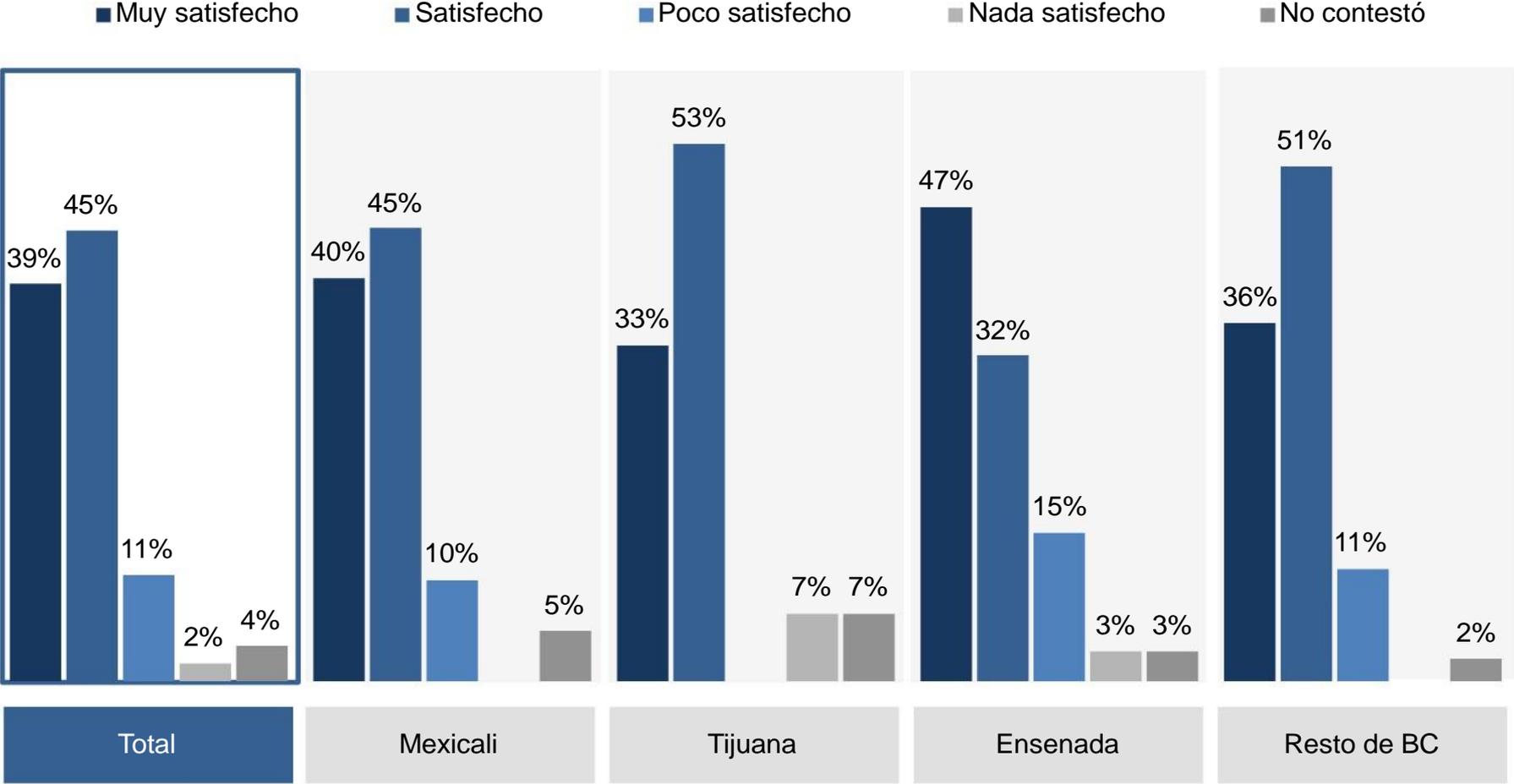
Utilidad del programa

- El programa resulta muy o algo útil para el 88% de los beneficiarios que han usado alguno de los servicios.
- En general ¿Qué tan útil resulta contar con los servicios que brinda la tarjeta “De la Mano Contigo”?
- Entre quienes la han utilizado (87%)



Satisfacción con el programa

- El 84% de las personas que han utilizado algún servicio están satisfechos
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por la tarjeta “De la Mano Contigo”?
- Entre quienes la han utilizado (87%)



Principales hallazgos y recomendaciones

- Los beneficiarios del programa “**Baja de la Mano Contigo**” que han utilizado los servicios que ofrece perciben impactos positivos en su economía familiar:
 - **Servicio de Seguros:** 93% tiene buena opinión, 7 de cada 10 se han ahorrado hasta \$5,000 pesos
 - **Servicios Especializados:** 94% opina de manera positiva, 82% menciona que ha disminuido su gasto promedio por concepto de servicios médicos y 59% menciona que su acceso a servicios de salud en general ha mejorado mucho
 - **Servicio de Telefonía:** 77% opina de manera positiva de este beneficio, una tercera parte se ha ahorrado entre \$100 y \$300 pesos en llamadas.
 - **Descuentos y Promociones:** 86% opina muy bien o bien, 49% menciona que ha logrado ahorrar en sus compras cotidianas o que compra más mercancías
- La opinión sobre el programa “**Baja de la Mano Contigo**” en general es muy buena entre los usuarios de los servicios: 88% menciona que le ha sido útil y 84% está satisfecho
- No obstante el impacto positivo del programa entre quienes han disfrutado de los beneficios, **el uso de la tarjeta no se ha generalizado**, sólo 87% la ha usado.
- Se recomienda llevar a cabo una campaña de comunicación para **promover el uso de la tarjeta**, haciendo hincapié en los testimonios de los usuarios actuales
- **El uso generalizado** de los beneficios del programa ayudará en la economía familiar en Baja California, sobre todo en estos momentos en los que la situación económica nacional no es favorable

Características de la muestra

Caracterización de la muestra

		Total
Sexo	Hombre	2%
	Mujer	98%
Edad	Entre 15 y 19	1%
	De 20 a 24	6%
	De 25 a 39	46%
	De 40 a 44	16%
	De 45 a 49	11%
	De 50 a 54	9%
	De 55 a 69	10%
	70 a más	2%

		Total
¿Tiene personas que dependan económicamente de usted?	Sí	84%
	No	16%
¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?	Una	17%
	Dos	37%
	Tres	30%
	Cuatro ó +	16%

Nota metodológica

Técnica	Encuesta telefónica
Representatividad	Beneficiarios del programa “Baja de la mano contigo”
Marco muestral	Padrón de beneficiarios del programa con 4,283 registros
Tamaño de muestra y Margen de error	860 entrevistas efectivas, margen de error del +/-3% al 95% de confianza
Selección de la muestra	Selección aleatoria de beneficiarios mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio
Fecha de levantamiento	Del 1 al 5 de noviembre de 2014