

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

DISCORREAS MANGUERAS Y EMPAQUES S.A

Estamos en proceso de mejora por tanto queremos obtener información acerca de la perspectiva que tiene nuestros clientes, agradecemos pueda responder esta encuesta que sera de valiosa ayuda para nosotros.

**\*Obligatorio**

## 1. NOMBRE DEL CLIENTE O EMPRESA \*

---

## 2. NOMBRE DE CONTACTO \*

---

## 3. TELÉFONO DE CONTACTO \*

---

## 4. 1. ¿CÓMO NOS CONOCIERON?

*Marca solo un óvalo.*

- Internet
- Información de otras personas
- Publicidad
- Llamada telefonica

## 5. 2. ¿HACE CUANTO USA NUESTROS PRODUCTOS?

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de un año
- De 1 año a 5 años
- De 5 a 10 años
- Más de 10 años

## 3. POR FAVOR VALORE DE 1 A 5 (donde 1 es muy malo y 5 excelente) LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS DE DISCORREAS

---

### 6. Servicio prestado

*Marca solo un óvalo.*

1      2      3      4      5

---

          

---

**7. La atención por parte del personal***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. El tiempo de espera entre la solicitud y la entrega del producto***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. La calidad de nuestros productos***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. La experiencia de compra***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. El servicio postventa***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Relación precio - calidad***Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. 4. ¿EL PERSONAL DE LA TIENDA INFORMO ACERCA DE LAS CONDICIONES DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA ?***Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

**14. 5. ¿CON QUE FRECUENCIA HACE COMPRAS AL AÑO?**

*Marca solo un óvalo.*

- De 1 a 2
- de 3 a 5
- Mas de 6

**15. 6. EN COMPARACIÓN CON OTRAS ALTERNATIVAS, ES SERVICIO DE DISCORREAS ES:**

*Marca solo un óvalo.*

- Mucho mejor
- Algo mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor

**16. 7. ¿QUÉ FACTORES CONSIDERA QUE DEBE MEJORAR DISCORREAS?**

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Precio
- Calidad
- Innovación
- Servicio
- Tiempo de entrega del producto
- Otro

**17. 8. ¿COMPRARÍA DE NUEVO CON NOSOTROS?**

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No
- Tal vez

**18. 9. ¿RECOMENDARÍA USTED COMPRAR EN DISCORREAS?**

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

**19. 10. DÉJENOS SABER EN QUE PODEMOS MEJORAR**

---

---

---

---

---