

Estudio de la lealtad del consumidor en supermercados de bajos costos

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar información de un proyecto de investigación para optar al grado de Ingeniería Industrial en la Universidad Santo Tomás. El objetivo es analizar la lealtad de los consumidores frente supermercados de bajos costos en la ciudad de Bogotá. Agradezco de antemano el diligenciamiento de la encuesta, la cual no tendrá una duración de más de 3 min.

***Obligatorio**

1. **¿Usted compra actualmente productos en los supermercados de bajos costos como Justo y bueno, Ara y D1? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si *Pasa a la pregunta 2.*
☐ No *Deja de rellenar este formulario.*

Tomador de decisión

2. **¿Toma usted las decisiones de compra en su hogar, con respecto al consumo de los productos de un supermercado? ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si *Pasa a la pregunta 3.*
☐ No *Deja de rellenar este formulario.*

Datos demográficos

3. **Edad ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de 20
☐ de 21 a 30
☐ de 31 a 40
☐ de 41 a 50
☐ Mayor de 50

4. **Género ***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Femenino
☐ Masculino

5. Educación **Marca solo un óvalo.*

- ☐ Bachiller
- ☐ Tecnico
- ☐ Tecnólogo
- ☐ Pregrado
- ☐ Posgrado

6. Ocupación **Marca solo un óvalo.*

- ☐ Desempleado
- ☐ Empleado
- ☐ Independiente
- ☐ Estudiante
- ☐ Pensionado

7. Localidad **Marca solo un óvalo.*

- ☐ Usaquén
- ☐ Chapinero
- ☐ Santa Fe
- ☐ San Cristóbal
- ☐ Usme
- ☐ Tunjuelito
- ☐ Bosa
- ☐ Kennedy
- ☐ Fontibón
- ☐ Engativa
- ☐ Suba
- ☐ Barrios unidos
- ☐ Teusaquillo
- ☐ Los martines
- ☐ Antonio Nariño
- ☐ Puente aranda
- ☐ La candelaria
- ☐ Rafael Uribe Uribe
- ☐ Ciudad Bolívar
- ☐ Sumapaz

8. Ingresos mensuales **Marca solo un óvalo.*

- ☐ Inferior al salario mínimo
- ☐ Salario mínimo (828.116)
- ☐ Entre 829.000 y 3'000.000
- ☐ Entre 3'000.000 y 5'000.000
- ☐ Superior a 5'000.000

9. ¿Con que frecuencia realiza compras de productos básicos para su hogar a la semana en almacenes de bajo costo? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1 vez por semana
- ☐ 2 veces por semana
- ☐ 3 veces por semana
- ☐ 4 veces por semana

Estudio de lealtad

A continuación usted encuentra una serie de enunciados agrupados. Éstos son una serie de afirmaciones relacionadas con la Lealtad del consumidor en SUPERMERCADOS DE BAJOS COSTOS. Para esta parte, se necesita que, por favor, lea cada uno de los recuadros y cada afirmación (de la tabla presentada a continuación) y señale la opción

que usted considera concuerda con su percepción en una escala (Likert) de 1 a 5, en donde:

5 = Totalmente de acuerdo.

4 = Parcialmente de acuerdo.

3 = Indiferente.

2 = Parcialmente en desacuerdo.

1 = Totalmente en desacuerdo.

10. Precio **Marca solo un óvalo por fila.*

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es importante para mi comprar a precios bajos	☐	☐	☐	☐	☐
En mi opinión, no hay mucha diferencia entre los productos de altos precios y bajos precios.	☐	☐	☐	☐	☐
Antes de comprar yo pregunto por los precios de los productos en las tiendas más cercanas y con personas cercanas	☐	☐	☐	☐	☐

11. Satisfacción **Marca solo un óvalo por fila.*

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estoy satisfecho con mi decisión de elegir este tipo de supermercados y no otros	☐	☐	☐	☐	☐
Comparada con otras marcas, el comprar en este tipo de supermercados me genera mayor satisfacción.	☐	☐	☐	☐	☐
Estos supermercados son exactamente lo que yo necesito	☐	☐	☐	☐	☐

12. Recompra **Marca solo un óvalo por fila.*

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Si yo estoy satisfecho con este tipo de supermercados, sigo comprando en ellos.	☐	☐	☐	☐	☐
Si yo estoy satisfecho con las instalaciones de este tipo de supermercados, continuó comprando en el mismo punto de venta.	☐	☐	☐	☐	☐
Una vez me gusta los productos encontrados en estos supermercados, sigo comprando en ellos.	☐	☐	☐	☐	☐

13. Lealtad **Marca solo un óvalo por fila.*

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Indiferente	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Sin importar en donde me encuentre , no dudo en buscar los supermercados donde frecuentemente compró.	☐	☐	☐	☐	☐
Algunas marcas de supermercados, las cuales son mis favoritas, son donde regularmente compro.	☐	☐	☐	☐	☐
Cambio constantemente de supermercados	☐	☐	☐	☐	☐

Con la tecnología de



Google Forms