

7.6.1 Encuesta para distribuidores

Objetivo: Evaluar percepción sobre oportunidad de aplicación de pagos, claridad de saldos, cupos y satisfacción.

Población: 5.000 distribuidores

Muestra: 253

Escala: Likert 1–5

Ítems: 10–15

Modo de aplicación: Formulario digital

Sección 0. Perfil del distribuidor

Tipo de empresa

- ☐ () Persona natural – comerciante
- ☐ () Empresa unipersonal
- ☐ () Pequeña empresa
- ☐ () Mediana empresa
- ☐ () Gran empresa

2. Sector de mercado al que pertenece

- ☐ () Construcción
- ☐ () Ferretería y remodelación
- ☐ () Distribuidor mayorista
- ☐ () Retail / Hogar
- ☐ () Otro: _____

3. Antigüedad como distribuidor de Corona

- ☐ () Menos de 1 año
- ☐ () Entre 1 y 3 años

- () Entre 4 y 7 años
- () Más de 7 años

4. Relación comercial con Corona

- () Distribuidor exclusivo
- () Distribuidor no exclusivo

5. Frecuencia promedio de compras

- () Semanal
- () Quincenal
- () Mensual
- () Menos de una vez al mes

6. Volumen promedio de compras mensuales

- () Bajo (hasta \$10 millones)
- () Medio (Más de \$10 y hasta 50 millones)
- () Alto (más de \$50 millones)

7. Grado de digitalización del distribuidor

- () Recibo y gestiono mis facturas electrónicas y estados de cuenta sin dificultad
- () Tengo algunas dificultades para gestionar mis documentos electrónicos
- () No uso canales digitales frecuentemente

Instrucción de respuesta: Para las siguientes afirmaciones, seleccione la opción que mejor represente su percepción, utilizando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 1. Percepción sobre la aplicación de pagos

- 8. Los pagos que realizo son aplicados de manera oportuna.
- 9. La organización notifica adecuadamente la aplicación del pago.
- 10. Los tiempos de aplicación de pagos son consistentes y predecibles.

Sección 2. Claridad de la información de cartera

- 11. La información de saldos y estados de cuenta es clara y comprensible.
- 12. Recibo información actualizada sobre mis obligaciones y pagos pendientes.
- 13. Las respuestas a mis solicitudes de información son oportunas y precisas.

Sección 3. Cupos de crédito y continuidad del abastecimiento

- 14. La aplicación de pagos se refleja rápidamente en la disponibilidad de mi cupo.
- 15. La actualización de cupos me permite realizar pedidos sin retrasos injustificados.

Sección 4. Satisfacción general

- 16. Considero que el proceso de cartera funciona de manera eficiente.
- 17. Estoy satisfecho(a) con la atención recibida por parte del área de cartera.
- 18. El proceso de aplicación de pagos contribuye positivamente a mi experiencia como distribuidor.

Sección 5. Pregunta abierta (opcional)

19. ¿Qué aspectos del proceso de aplicación de pagos considera que podrían mejorar?

Autorización para el tratamiento de datos personales: Al responder esta encuesta, autorizo el tratamiento de mis datos personales exclusivamente para fines académicos asociados al presente trabajo de investigación. La información será manejada de manera confidencial, analizada únicamente de forma agregada y no será divulgada individualmente. El tratamiento de los datos se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y las normas vigentes sobre protección de datos personales en Colombia.