

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ELECTROCERRADURAS LA 85

Para nosotros es importante fortalecer los canales de comunicación con los clientes, por lo tanto, se desea conocer el nivel de conocimiento de algunos aspectos referentes al negocio y los servicios que presta. La encuesta de satisfacción Electrocerraduras la 85, tiene como objetivo proporcionar información acerca de los clientes y las perspectivas que tiene acerca del producto y servicios. Agradecemos el tiempo dedicado para responder la encuesta.

***Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico *

2. Nombre *

3. Celular de contacto *

4. Numero telefónico fijo de contacto *

Modulo de Conocimiento

5. P1. ¿Por cuál medio conoció usted Electrocerraduras la 85? *

Marca solo un óvalo.

☐

1. Voz a voz

☐

2. Página web

☐

3. Tarjeta empresarial

☐

Otro:

6. P2. ¿Qué otros servicios y/o productos desearía que se ofrecieran en Electrocerraduras la 85? *

7. P3 ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría encontrar información de la ferretería? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Redes sociales
- ☐ 2. Página web
- ☐ 3. Paginas amarillas
- ☐ 4. Otro

Modulo de Conocimiento de las Condiciones del Servicio

P4. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, siendo 1 “totalmente en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 3 “neutral”, 4 “de acuerdo”, 5 “totalmente de acuerdo”, considera que los siguientes aspectos fueron lo suficientemente claros al momento de suministrar información:

- 8. P4.1. Valore la siguiente proposición, sólo en el caso de que en algún momento solicitara algún servicio (plomaría, cerrajería y/o electricidad) suministrado por la ferretería: En el servicio prestado por la ferretería está totalmente claro el costo mínimo, horarios y recursos suministrados. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

- 9. P4.2. El horario de atención definidos por la ferretería están claros por parte del cliente. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

- 10. P4.3. El servicio de domicilios prestado por la ferretería es considerado como un valor agregado. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

- 11. P4.4. El costo del servicio o producto cumple con las expectativas del cliente. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

12. **P4.5. El costo cobrado fue satisfactorio respecto al servicio prestado (relación costo-beneficio). ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

13. **P4.6. Las garantías del producto o servicio son satisfactorios. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

14. **P5. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto a la claridad de la información suministrada por el personal de la ferretería? ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Módulo de Atención al Cliente

P6. A continuación indique su grado de satisfacción con las siguientes proposiciones, en una escala de 1 a 5, según los aspectos siguientes, siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”:

15. **P6.1. El personal de la ferretería al momento de prestar sus servicios es amable. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

16. **P6.2. La entrega del producto y servicios se realiza de acuerdo a lo acordado previamente con el cliente. ***

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

17. P6.3. La ferretería realiza la entrega del producto y/o servicio puntualmente. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

18. P6.4. El personal de la ferretería se encuentra debidamente presentado. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. P6.5. Asesoramiento por parte del personal de la ferretería cumple con sus expectativas. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

20. P7. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto a la atención prestada por el personal de la ferretería? **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Módulo de satisfacción con el producto

P8. Teniendo en cuenta la atención recibida por parte del personal de la ferretería; indique su nivel de satisfacción respecto a los siguientes aspectos, en una escala de 1 a 5, siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”

21. P8.1. La presentación del producto es adecuada. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

22. P8.2. Empaque del producto es el apropiado. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

23. P8.3. Disponibilidad del producto en el momento y en las cantidades deseadas. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

24. P8.4. Disponibilidad de variedad de marcas de un mismo producto. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

25. P8.5. Precio del producto es acorde a la calidad del mismo. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

26. P8.6. Calidad del producto es acorde a las necesidades y expectativas del cliente. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

27. P8.7. El servicio de garantía del producto es claro. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

28. P8.8. Disponibilidad de variedad de productos. **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

29. **P9. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto a los productos ofrecidos por la ferretería?** *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

30. **P9. De acuerdo a su ocupación, ¿es importante para usted que la ferretería entregue productos certificados?:** *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
☐ No

31. **Si su respuesta es positiva, indicar ¿cuál es la razón por la cual solicita productos certificados?:**

Módulo de Satisfacción con el Servicio

32. **P10. Electrocerraduras la 85 además de los diversos productos que tiene disponibles, ofrece tres servicios a domicilio. Identifique cual(es) de los siguientes servicios usted ha solicitado (puede marcar más de una opción):** *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ 1. Cerrajería. Responder a las preguntas P11 y P12 y pasar a las preguntas P17 y P18
☐ 2. Plomería. Responder a las preguntas P13 y P14 y pasar a las preguntas P17 y P18
☐ 3. Electricidad. Responder a las preguntas P15 y P16 y pasar a las preguntas P17 y P18
☐ 4. Ninguno. Responder a las preguntas P17 y P18

P11. Si usted ha solicitado el servicio de cerrajería, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 totalmente insatisfecho”, 2 “poco satisfecho”, 3 “suficiente, adecuado, satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “muy adecuado, totalmente satisfecho”. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes atributos?:

33. **P11.1. Es puntual la prestación del servicio.**

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

34. P11.2. La atención de la persona que presta el servicio es completa.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

35. P11.3. La presentación del personal que presta el servicio es adecuada.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

36. P11.4. El personal cuenta con las capacidades suficientes para prestar el servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

37. P11.5. El servicio prestado es de calidad.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

38. P11.6. El personal cuenta con las herramientas y materiales necesarios para la realizar la prestación del servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

39. P11.7. El servicio cumple con las expectativas de los clientes.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

40. P11.8. El precio del servicio está acorde a la calidad del mismo.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

41. **P12.** Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto al servicio de cerrajería suministrado por la ferretería?

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

P13. Si usted ha solicitado el servicio de plomería, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho” ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes atributos?:

42. **P13.1.** Es puntual la prestación del servicio.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

43. **P13.2.** La atención de la persona que presta el servicio es completa.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

44. **P13.3.** La presentación del personal que presta el servicio es adecuada.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

45. **P13.4.** El personal cuenta con las capacidades suficientes para prestar el servicio.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

46. **P13.5.** El servicio prestado es de calidad.

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

47. P13.6. El personal cuenta con las herramientas y materiales necesarios para la realizar la prestación del servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

48. P13.7. El servicio cumple con las expectativas de los clientes.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

49. P13.8. El precio del servicio está acorde a la calidad del mismo.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

50. P14. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto al servicio de plomería suministrado por la ferretería?*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

P15. Si usted ha solicitado el servicio de electricidad, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, donde 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho” ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes atributos?:

51. P15.1. Es puntual la prestación del servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

52. P15.2. La atención de la persona que presta el servicio es completa.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

53. P15.3. La presentación del personal que presta el servicio es adecuada.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

54. P15.4. El personal cuenta con las capacidades suficientes para prestar el servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

55. P15.5. El servicio prestado es de calidad.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

56. P15.6. El personal cuenta con las herramientas y materiales necesarios para la realizar la prestación del servicio.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

57. P15.7. El servicio cumple con las expectativas de los clientes.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

58. P15.8. El precio del servicio está acorde a la calidad del mismo.*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

59. P16. Teniendo en cuenta una escala de 1 a 5 siendo 1 “totalmente insatisfecho”, 2 “insatisfecho”, 3 “satisfecho”, 4 “bastante satisfecho”, 5 “totalmente satisfecho”, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con respecto a el servicio de electricidad suministrado por la ferretería?*Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

60. P17. ¿Con qué frecuencia acude usted a los servicios y productos ofrecidos por Electrocerraduras la 85? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Solamente una vez a la semana
- ☐ 2. De dos a tres veces por semana
- ☐ 3. Más de tres veces por semana

61. P18. Aproximadamente, ¿cuál es el monto mensual de dinero que usted invierte en los productos y servicios que ofrece la ferretería? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Menos de \$50.000
- ☐ 2. De \$50.001 a \$80.000
- ☐ 3. De \$80.001 a \$150.000
- ☐ 4. De \$150.001 a \$300.000
- ☐ 5. Más de \$300.001

Módulo de Satisfacción General

62. P19. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es “Definitivamente no la recomendaría” y 5 es “Definitivamente la recomendaría”, ¿qué tanto le recomendaría a un amigo, familiar o colega los productos y servicios que ofrece la ferretería Electrocerraduras la 85? **Marca solo un óvalo.*

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

63. P20. ¿Qué recomendaciones le haría al dueño y/o administrador de Electrocerraduras la 85? *

Aspectos Demográficos

64. 21. ¿Cuál es su ocupación? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Ama de casa
- ☐ 2. Técnico de mantenimiento
- ☐ 3. Maestro de obra
- ☐ 4. Servicios generales
- ☐ 5. Profesional
- ☐ Otro: _____

65. 22. ¿En qué rango de edad se encuentra usted? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Menos de 18 años
- ☐ 2. Entre 18 y 24 años
- ☐ 3. Entre 25 y 35 años
- ☐ 4. Entre 36 y 45 años
- ☐ 5. Entre 46 y 55 años
- ☐ 6. 56 o más años

66. 23. ¿Cuáles son las razones por lo que compra en la ferretería? **Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1. Precio
- ☐ 2. Servicio prestado
- ☐ 3. Calidad del producto y/o servicio
- ☐ 4. Cantidad de productos disponibles
- ☐ Otro: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Con la tecnología de
 Google Forms