

## Anexo 6

### Encuesta de calidad del servicio percibido en tiendas al detalle contestada

6/13/2016

Encuesta para medir la calidad del servicio recibido en tiendas de conveniencia - Formularios de Google

# Encuesta para medir la calidad del servicio recibido en tiendas de conveniencia

Estimado cliente, de antemano agradecemos su apoyo al contestar esta encuesta, la cual tiene como objetivo medir el grado de calidad percibido en negocios de conveniencia. Esta encuesta forma parte de nuestro proyecto de fin de grado. Le pedimos de la manera más atenta que en las siguientes preguntas, marque la respuesta que mejor se adapte a su criterio.

**Marca el último negocio de conveniencia en el que hayas tenido alguna experiencia de compra. \***

Miscelánea, Ultramarinos o Tienda de tu Colonia.

7- Eleven

Super - city

Extra

OXXO

K

Otra: .....

**1.- Este negocio tiene equipos y accesorios de aspecto moderno.**

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

**2.- Las instalaciones físicas en este negocio son atractivas visualmente. \***

[https://docs.google.com/forms/d/1tTZLxje1gPvkBsxdrFC9Vv7zMKkHCJ21\\_4D8-qHDsgj/printresponse?viewresponse=ACYDBNi4Ic89Str9NGd6GIQLohKVI...](https://docs.google.com/forms/d/1tTZLxje1gPvkBsxdrFC9Vv7zMKkHCJ21_4D8-qHDsgj/printresponse?viewresponse=ACYDBNi4Ic89Str9NGd6GIQLohKVI...) 1/7

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

3.- El material asociado con el servicio del negocio (bolsas de compra, catálogo de productos, o tickets) son atractivos visualmente. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

4.- El negocio luce limpio, atractivo y conveniente. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

5.- El diseño del negocio facilita a los consumidores moverse alrededor de la tienda. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

6.- El diseño del negocio facilita a los consumidores encontrar lo que necesitan. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

7.- Cuando este negocio promete hacer algo por un cierto tiempo, lo hace. \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

8.- El negocio brinda sus servicios al momento que se le pide. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

9.- El negocio realiza bien sus servicios desde la primera vez. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

10.- Este negocio tiene el producto disponible cuando los clientes lo necesitan. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

11.- El negocio se empeña en las transacciones y registro de venta libre de errores. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

12.- Los empleados del negocio tienen el conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

13.- El comportamiento de los empleados del negocio inspira confianza a los clientes. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

14.- Los clientes se sienten seguros en las transacciones que realizan en este negocio. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

15.- Los empleados en este negocio brindan al cliente un servicio rápido. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

16.- Los empleados en este negocio le dicen al cliente exactamente cuando su servicio estará listo. (Servicios, recargas, transacciones en general, etc.) \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

17.- Los empleados de este negocio nunca están demasiado ocupados para responder a las solicitudes del cliente. \*

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

Desacuerdo      Acuerdo

18.- Este negocio brinda a sus clientes atención personalizada. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

19.- Constantemente los empleados en este negocio tratan a sus clientes con cortesía. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

20.- Los empleados de este negocio tratan a sus clientes por teléfono con cortesía. (Sólo si aplica)

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

21.- Este negocio maneja de buena manera las devoluciones e intercambios.

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

22.- Cuando un cliente tiene un problema, el encargado muestra interés en resolverlo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente Desacuerdo      Totalmente de Acuerdo

23.- Los empleados del negocio son capaces de manejar las quejas del cliente, directa e indirectamente. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

24.- Este negocio ofrece productos de alta calidad. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

25.- El negocio cuenta con varios cajones para estacionarse. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

26.- El negocio cuenta con un horario de servicio cómodo para todos sus clientes. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

27.- Este negocio acepta la mayoría de las tarjetas. \*

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

28.- Este negocio ofrece su propia tarjeta. \*

---

6/13/2016

Encuesta para medir la calidad del servicio recibido en tiendas de conveniencia - Formularios de Google

	1	2	3	4	5	
Totalmente Desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de Acuerdo

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Forms