



ANEXO 2

Universidad de las Américas-Puebla TESIS: CRM Cuestionario



Un cordial saludo. Somos estudiantes de la licenciatura de Administración de Empresas en la UDLA-P. Solicitamos su apoyo para realizar nuestro trabajo de investigación, el cual consiste en recolectar la información necesaria para construir una bases de datos para la empresa BPM de México. Dichos datos serán utilizados, única y exclusivamente, para platear una solución de mejora en el servicio para la empresa anteriormente mencionada, con ustedes, sus clientes. Gracias de antemano.

Empresa: _____
Teléfono _____
Giro: _____

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" sólo una opción, la que considere mas adecuada, basándose en su relación con la empresa. Para responder algunas preguntas, puede utilizar el espacio que se le asigna.

1.-Seleccione ¿cuál es el servicio o producto más importante que ha adquirido de la empresa BPM de México desde que es cliente de ésta?

- GRP (Software)
- Papelería y artículos de oficina
- Hardware
- Cursos de programación
- Procesamiento electrónico de datos de su empresa
- Otro ¿cuál? _____

2.- ¿Desde que fecha es cliente de la empresa BPM de México?

- 1976-1982
- 1983-1989
- 1990-1996
- 1997-2003
- 2003-Actualmente.

3.- ¿Qué problema tenía antes de la implementación del sistema de GRP por parte de la empresa?

- Mala comunicación Inter-departamental
- Mal manejo de cuentas relacionadas con dinero
- Mala administración de la información que manejan
- Información no actualizada constantemente
- Falta de eficiencia en procesos
- Otro _____

4.- ¿Se solucionaron todos sus problemas después de la implementación del GRP?

- Sí _____
- No _____

¿Por qué? _____



5.- ¿Qué necesidad cree que la empresa no cubrió mientras le proporcionó cierto servicio o producto?

- Velocidad de respuesta
- Lograr la mejora de las redes de comunicación interna de su empresa
- Mejorar los procesos de la empresa en general
- Sistema actualizado para mejorar la relación entre los distintos departamentos
- Entendimiento total de la forma de manejar el sistema implementado
- Otra, ¿cuál? _____

6.- ¿De las siguientes expectativas, cuál no fue cubierta totalmente?

- Expectativas sobre el servicio o producto
- Expectativas sobre la atención al cliente
- Expectativas sobre los resultados obtenidos con el sistema
- Expectativas sobre la capacitación para el uso adecuado del sistema

7.- ¿La empresa se enfocó mas en el producto o en ustedes, sus clientes, al momento de otorgar sus servicios?

- En el producto
- En los clientes
- En ambos

8.- ¿Cuántas veces ha adquirido algún servicio de la empresa en los últimos 10 años?

- De una a cinco veces
- De cinco a 10 veces
- De 10 a 15 veces
- Más de 15 veces

9.- ¿Cuántas llamadas telefónicas hizo a BPM para requerir un servicio o producto en particular?

- De una a cinco veces
- De cinco a 10 veces
- De 10 a 15 veces
- Más de 15 veces

10.- ¿Cuántas llamadas telefónicas hizo a BPM para dar seguimiento al mismo, ya sean dudas, quejas, etc. de la empresa?

- De una a cinco veces
- De cinco a 10 veces
- De 10 a 15 veces
- Más de 15 veces



- 11.- En relación a los siguientes aspectos, ¿en cuál tuvo alguna queja?
- Servicio al cliente
 - Tiempo de implementación
 - Falta de una herramienta de comunicación más rápida entre usted y la empresa BPM
 - Profesionalidad del personal de la empresa
 - Capacitación del uso del sistema operativo
 - Tiempo de resolución de problemas o dudas acerca del producto
 - Otro, ¿en cuál? _____
- 12.- ¿Fueron cubiertos en totalidad sus conocimientos del GRP, después de la capacitación ofrecida para el uso del mismo?
- Sí _____ No _____
- ¿Por qué? _____
- 13.- ¿Los medios de comunicación por los que se comunicó con la empresa fueron eficientes?
- Sí _____ No _____
- ¿Cuáles fueron? _____
- 14.- ¿El tiempo en que se dio un acuerdo entre usted y la empresa es el ideal?
- Si _____ No _____
- 15.- ¿En cuál de los siguientes puntos, se basan sus hábitos de compra?
- Calidad del producto
 - Precio del producto
 - Beneficios que provee el producto
 - otro, ¿cuál? _____
- 16.- ¿Qué tipo de negocio o servicio se lleva a cabo en su empresa u organización?
- Compra-venta de productos y/o servicios
 - Desarrollo de proyectos
 - Servicios de consultoría
 - Servicios relacionados con la salud
 - Servicios relacionados con la educación
 - Servicios administrativos
 - Otro tipo de negocio, cuál? _____
- 17.- ¿Cuál es su necesidad corporativa?
- Automatizar e innovar procesos
 - Adquirir innovaciones tecnológicas
 - Capacitación frecuente de sus empleados en el aspecto tecnológico
 - Desarrollar una buena comunicación entre los integrantes del negocio
 - Otra, cuál? _____



18.- ¿Cuál es su actividad diaria en su trabajo?

___ Administrativa

___ Contable

___ Marketing

___ Recursos humanos

___ Otro _____

19.- ¿Qué oportunidad o beneficio puede surgir a partir de una buena relación de ustedes, los clientes, con la empresa BPM?

___ Mayor consumo de sus productos

___ Generación de confianza en la empresa

___ Ser clientes fieles a sus productos

___ Otro, ¿cuál? _____

20.- ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a gastar en un servicio de los que proporciona BPM de México?

___ De \$10,000 a \$50,000

___ De \$50,000 a \$100,000

___ De \$100,000 a 150,000

___ Mas de \$150,000

21.- ¿Es redituable el sistema o producto que le proporcionó la empresa?

Sí _____

No _____

¿Por qué? _____

22.- ¿Las dudas que le surgen acerca del servicio (GRP) que se le proporcionó se presentan constantemente?

Sí _____

No _____

Mencione un ejemplo: _____

23.- ¿La empresa da seguimiento a sus necesidades?

Sí _____

No _____

24.- ¿Qué factores tomaría en cuenta para ser leal a la empresa?. Numere del 1 al 10, considerando el 1 como el más importante y el 10 como el de menor importancia.

Tiempo de espera de entrega _____
Disponibilidad de asesores _____
Promociones y/o descuentos _____
Calidad del producto _____
Precio del producto _____

Atención personalizada _____
Políticas del servicio _____
Resultados obtenidos _____
Seguimiento a sus necesidades _____
Facilidad para la comunicación _____



25.- ¿Qué producto o servicio le gustaría que la empresa le proporcionara en un futuro?

- _____ Productos y accesorios de tecnología de punta
- _____ Software novedoso
- _____ Hardware
- _____ Cursos de programación de nuevos sistemas operativos
- _____ Otro, ¿cuál? _____

26.- ¿Le gustaría que los procesos como por ejemplo, las requisiciones de servicios y/o material entre usted y la empresa se automatizaran?

Sí _____ No _____

27.- ¿Le gustaría que la persona que la atendió desde el primer contacto con la empresa, le diera un seguimiento a usted como cliente?

Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

28.- Por favor, califique cada uno de los siguientes puntos en una escala del 1 al 5, siendo el 5 el número que demuestra que está totalmente de acuerdo y el 1 cuando este en total desacuerdo.

- 5 Totalmente de acuerdo**
- 4 De acuerdo**
- 3 Indiferente**
- 2 Desacuerdo**
- 1 Totalmente en desacuerdo**

	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo	
	1	2	3	4	5
En general el servicio proporcionado por BPM de México es bueno.	1	2	3	4	5
El primer contacto que tuvo usted con la empresa llenó sus expectativas.	1	2	3	4	5
El trato que se le dio por parte de la empresa fue agradable.	1	2	3	4	5
La información requerida acerca del servicio es clara.	1	2	3	4	5
La información requerida acerca del servicio es completa.	1	2	3	4	5
El medio de comunicación con BPM es rápido	1	2	3	4	5
La publicidad que usa BPM es buena.	1	2	3	4	5
La empresa comprende en su totalidad las necesidades del cliente	1	2	3	4	5
La empresa toma en cuenta las opiniones y quejas del cliente	1	2	3	4	5
Los capacitadores son entusiastas en los cursos que imparten	1	2	3	4	5
Los capacitadores son accesibles a las dudas	1	2	3	4	5
BPM es una empresa de confianza	1	2	3	4	5
Los empleados de BPM son profesionales en la prestación de servicios	1	2	3	4	5
Los capacitadores tienen amplio conocimiento	1	2	3	4	5
El método de enseñanza es claro en los cursos de capacitación	1	2	3	4	5