Anexo A.

Folio ☐☐☐

Proyecto: Investigación Telmex-Maxcom

Puebla 2005

Datos de identificación (Llenarse al final)

Nombre:_____

Teléfono: ☐☐☐☐☐☐☐

Dirección:_____

Colonia:_____

I. Sección Filtro

Buenos días (tardes/noches). Mi nombre es:_____(Encuestador)_____, soy estudiante de la UDLA y estoy realizando una encuesta telefónica para conocer su opinión acerca del servicio que le brinda su compañía telefónica, como parte de mi proyecto de tesis.

S1. ¿Podría comunicarme con la persona responsable de los servicio en el hogar?, como el responsable de hacer el pago del teléfono, luz, agua, etc.

1. Si ☐
2. No ☐ (Buscar cita posterior)_____

S2. ¿Me regalaría un par de minutos para realizarle una encuesta? Su información será confidencial ya que ésta encuesta tiene fines académicos.

1. Si ☐
2. No ☐ (Suspender la encuesta).

S3. ¿Qué compañía telefónica le brinda servicios?

1. Maxcom ☐
2. Telmex ☐

3. Otra ☐ (Suspender la encuesta).

II. Sección Imagen

Q1. A continuación, le voy a hacer unas preguntas y quiero que me diga qué tan de acuerdo está con ellas… (LEER Y ROTAR DE LA A-E). Está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente de desacuerdo.

	TA	A	NI A/D	D	TD
A. Considero a Telmex/Maxcom, como la líder en su ramo.	5	4	3	2	1
B. La tecnología que maneja Telmex/Maxcom, es lo mejor en el mercado.	5	4	3	2	1
C. Telmex/Maxcom siempre está innovando tecnológicamente.	5	4	3	2	1
D. El personal que me atiende, normalmente tiene una buena presencia física.	5	4	3	2	1
E. Considero que las instalaciones que maneja Telmex/Maxcom, son agradables y adecuadas.	5	4	3	2	1

Q1.1. Brevemente, ¿qué recomendaría usted, para mejorar la imagen de Telmex/Maxcom?

_____

_____

_____

III. Sección Satisfacción Global con el servicio

En las siguientes preguntas, seleccione sólo una respuesta que mejor coincida con su opinión.

Q2. ¿Qué tan satisfecho(a), se encuentra con la calidad del servicio que le da su compañía telefónica (Maxcom/ Telmex)? Está totalmente satisfecho, algo satisfecho, algo insatisfecho o totalmente insatisfecho.

Totalmente Satisfecho (5)	Algo Satisfecho (4)	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Algo Insatisfecho (2)	Totalmente Insatisfecho (1)

Q2.1. ¿Por qué se encuentra (Opción que se haya marcado en la pregunta anterior) con la calidad del servicio de Maxcom/ Telmex?

_____

_____

_____

IV. Sección Calidad en el servicio

Q3. Para las siguientes preguntas, quiero que me diga qué tan de acuerdo está con ellas… (LEER Y ROTAR DE LA A-P). Está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente de desacuerdo.

	TA	A	NI A/D	D	TD
A. En general considero que la calidad en el servicio que me provee Telmex/Maxcom, es buena.	5	4	3	2	1
B. El servicio que me ofrece Telmex/Maxcom, cumple mis expectativas.	5	4	3	2	1
C. En el pasado tuve problemas con el servicio recibido por Telmex/Maxcom.*	1	2	3	4	5
D. Cuando tengo un problema la Telmex/Maxcom me la resuelve.	5	4	3	2	1
E. Normalmente Telmex/Maxcom resuelven de manera rápida mis problemas con el servicio.	5	4	3	2	1
F. Cuando tengo problemas con mi línea, Telmex/Maxcom las resuelve de manera eficaz.	5	4	3	2	1
G. La atención que me brindan en las sucursales, es todo lo que espero.	5	4	3	2	1
H. Las personas que me atienden siempre son amables.	5	4	3	2	1
I. Considero que las personas que atienden mis dudas, están bien capacitadas para responderlas.	5	4	3	2	1
J. Cuando me dirijo a servicio a cliente, usualmente no entienden mis problemas con el servicio.*	1	2	3	4	5
K. Considero que las promociones son buenos incentivos para permanecer con Telmex/Maxcom.	5	4	3	2	1
L. Considero que las promociones me dan beneficios reales.	5	4	3	2	1
M. Me sentido engañado (a) por promocione	1	2	3	4	5

que posteriormente no me dan. *					
N. El precio es un factor importante por lo cual me quedo con Telmex/Maxcom.	5	4	3	2	1
Ñ. En los últimos meses he notado que el precio del servicio aumentó*.	1	2	3	4	5
O. El precio que pago por el servicio que recibo, es el adecuado/justo.	5	4	3	2	1
P. Considero que los servicios alternos (buzón de voz, identificador, etc.) aumentan los costos, pero no me traen beneficios*.	1	2	3	4	5

V. Sección Lealtad

A continuación, le voy a hacer unas preguntas y quiero que me diga qué tan de acuerdo está con ellas… (LEER Y ROTAR DE LA A-D). Está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente de desacuerdo.

	TA	A	NI A/D	D	TD
A. Evito usar las nuevas tecnologías porque no me siento apto (a), para utilizarlas*.	1	2	3	4	5
B. En general, no me interesa probar nuevos productos o servicios, porque me siento a gusto con los que tengo.	5	4	3	2	1
C. Yo siempre recomiendo a Telmex/Maxcom.	5	4	3	2	1
D. Si en éste momento me dieran la oportunidad de cambiarme de compañía telefónica, lo haría.*	1	2	3	4	5

VI. Sección demográficos

Marcar la respuesta que corresponda al informante.

D1. Sexo (Clasificar sin preguntar, o hacerlo en caso de ser necesario).

1. Masculino ☐

3. Femenino ☐

D2. ¿Cuál es su edad?. _____

D3. ¿Cuál es su ocupación?. _____

D4. 1. ¿Dígame por favor, cuántos de los aparatos de TV en su hogar son a color? (ANOTAR NUMERO COMPLETO) [ ]

D4.2. ¿Cuál fue el último nivel de educación que ha completado la cabeza de su familia?

Sin estudios	0
Primaria incompleta	5
Primaria completa	6
Secundaria incom.	7

Secundaria com.	8
Estudios comerciales	8
Estudios Técnicos	9
Preparatoria incom.	8

Preparatoria com.	9
Universidad incom.	10
Universidad com.	12
Maestría	13
Doctorado	15

Anotar el puntaje de D4.2. [ ]

D4.3. A continuación le leeré una lista de artículos y usted me responderá si en su hogar los tiene o no... (LEER DE A-I).

En su hogar tiene…

A	Calentador de agua de gas	4
B	Automóvil personal	6
C	Seguro de automóvil	7
D	Televisión por cable o Sky	6
E	Reproductor de DVD	7
F	Teléfono	3
G	Celular	6
H	Doméstica de tiempo completo	13
I	Doméstica de tiempo parcial	5

Anotar la suma de los puntajes de D4.3. [ ]

D4.4. Contando los focos que hay en las lámparas de techo, y lámparas de mesa, ¿Cuál es el número de focos que tiene funcionando en su casa?, es decir que sirvan.
F= Focos P= Puntos

F	P
1	1
2	3
3	4
4	5
5	7
6	8
7	9
8	11
9	12
10	14
11	15

F	P
12	16
13	18
14	19
15	20
16	22
17	23
18	24
19	26
20	27
21	28
22	30

F	P
23	31
24	32
25	35
26	35
27	36
28	38
29	39
30	41
31	42
32	43
33	45

F	P
34	46
35	47
36	49
37	50
38	51
39	53
40	54
41	55
42	57
43	58
44	59

F	P
45	61
46	62
47	63
48	65
49	66
50	68
51	69
52	70
53	72
54	73
55	74

F	P
56	76
57	77
58	78
59	79
60	81
61	82
62	84
63	85
64	86
65	88
66	89

F	P
67	90
68	92
69	93
70	95
71	96
72	97
73	99
74	101
75	102
76	103
77	105

Anotar los puntos de D4.4 [ ]

D4.5. Sumar los puntos de D4.1, D4.2, D4.3 y D4.4

Nivel Socieconómico (Suma Total equivalente a NSE)

120 +	Clase A
90-119	Clase B
70-89	Clase C+

50-69	Clase C
35-49	Clase C-
35 -	Clase D/E

Situación de la encuesta: [ ]

1. Encuesta terminada
2. Encuesta incompleta

Hemos terminado la encuesta. Le agradecemos mucho su atención. Que tenga una buena día/fin de actividades. GRACIAS!.