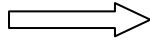




ANEXO 3

CUESTIONARIO A CLIENTES (SERVQUAL)

Instrucciones: En comparación con el nivel de servicio que espera de una excelente empresa ¿Cómo clasificaría el desempeño de Grúas y Asistencia Guadalupe? Marca con una X tu respuesta.	Totalmente De acuerdo  Totalmente en desacuerdo				
	TA	A	I	D	TD
1. Los equipos de GAG, tienen la apariencia de ser modernos	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas de GAG, son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3. Los empleados de GAG, tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza GAG (folletos, estados de cuenta, etc), son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
5. Los horarios de actividades de GAG son convenientes	1	2	3	4	5
6. Cuando GAG promete hacer algo por un tiempo determinado lo cumple	1	2	3	4	5
7. Cuando usted tiene un problema GAG muestra el sincero interés por resolverlo	1	2	3	4	5
8. GAG desempeña el servicio de manera correcta la primera vez	1	2	3	4	5
9. GAG proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	1	2	3	4	5
10. GAG, mantiene informados los mantiene informados sobre el momento en que los servicios se van a realizar	1	2	3	4	5
11. GAG mantiene informados a los clientes sobre el momento en que los servicios se van a desempeñar	1	2	3	4	5
12. Se siente seguro de realizar transacciones con GAG	1	2	3	4	5



13. Los empleados de GAG lo tratan siempre con cortesía	1	2	3	4	5
14. Los empleados de GAG cuentan con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
15. .GAG cuenta con empleados que le brindan atención individualizada	1	2	3	4	5
16. Los empleados de GAG, le brinda atención individualizada	1	2	3	4	5
17. GAG se preocupa por los intereses de sus clientes	1	2	3	4	5
18. Los empleados de GAG comprenden sus necesidades sus necesidades especificas	1	2	3	4	5
19. Los empleados de GAG le brindan el servicio con prontitud	1	2	3	4	5
20. Los empleados de GAGA siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	1	2	3	4	5
21. Los empleados de GAG nunca están demasiado ocupados para ayudarlo	1	2	3	4	5

22. Contesta la siguiente pregunta lo más sinceramente posible.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le ofrece Grúas y Asistencia Guadalupe?	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Empresa: _____
Nombre (opcional): _____
Puesto: _____
Edad: _____
Sugerencias o dudas: _____

