Universidad de las Américas, Puebla
Escuela de Negocios y Economía
Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia

Encuestado no. _____

En el siguiente cuestionario, se le formularán una serie de preguntas sobre su percepción con base a sus experiencias en Starbucks. Sus respuestas serán confidenciales y de uso único para la elaboración de una tesis de licenciatura. El tiempo de llenado es de aproximadamente 5 minutos. ¡Gracias por su participación!

Parte I

1. ¿Acostumbras a tomar café seguido? SI NO

2. ¿Dónde sueles tomar con más frecuencia un café?

a) En casa b) En la escuela/universidad/trabajo c) En una cafetería

3. ¿Cuántas veces a la semana vas a una cafetería?

a) 2-3 veces a la semana b)1 vez a la semana c)1 vez cada 15 días d)1 vez al mes

4. ¿En qué horario sueles ir 'al café'?

a) Por las mañanas b) Por las tardes c) Por las noches

5. ¿Para ti, qué es lo más importante en un café?

a) Calidad y sabor b) El servicio c) El precio d) La ubicación e) Otro _____

6. En cuestión de gusto al café, ¿tomas como primera opción a Starbucks?

SI NO

¿Por qué?

_____

_____

7. De la lista de actividades que se le presentan a continuación, enumere del 1 al 5, la actividad que realiza primero siendo 1, y la última *actividad que realiza en Starbucks*, siendo la 5. Si no realiza ninguna de estas actividades en Starbucks, deje la respuesta en blanco y enumere sólo las que realiza con mucha o poca frecuencia.

Sólo a comprar café _____
A platicar con mis amistades _____
A chatear/ revisar mi e-mail _____
A trabajar/ realizar tareas de la universidad _____
A atender asuntos de negocios _____

Parte II

8. ¿Qué te *motiva* a venir a Starbucks?

a) El producto b) El servicio c) La ubicación d) El ambiente/gente

9. Indique con una "X" *su actitud hacia las siguientes cafeterías* con base a lo que se le preguntará a continuación.

Muy Desfavorable	1
Desfavorable	2
Neutra	3
Favorable	4
Muy Favorable	5

Starbucks	1	2	3	4	5
Italian Coffee	1	2	3	4	5
Sanborn's	1	2	3	4	5
VIPS	1	2	3	4	5
Cafeterías locales	1	2	3	4	5

Parte III

10. Indique con una "X" su *satisfacción* hacia la marca Starbucks con base a lo que se le preguntará a continuación.

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Muy Satisfecho	5

El producto	1	2	3	4	5
El servicio personalizado	1	2	3	4	5
La decoración del lugar	1	2	3	4	5
El ambiente/gente que visita	1	2	3	4	5
El precio del producto	1	2	3	4	5
El servicio de Internet	1	2	3	4	5

Parte IV

11. De acuerdo a sus experiencias en Starbucks, ¿podría indicar si sientes una *conexión emocional* con la marca? SI NO

¿Cuál? _____

12. Para cada una de las expresiones siguientes, por favor marque con una "X" el lugar correspondiente a las *emociones* que le provoca Starbucks una vez que ya conoce el lugar, siendo 1 "Nada" y 5 "Demasiado":

	Nada	***Poco***	***Regular***	***Mucho***	***Demasiado***
Agradable	1	2	3	4	5
Práctico	1	2	3	4	5
Original	1	2	3	4	5
Bueno	1	2	3	4	5
Innovador	1	2	3	4	5
De calidad	1	2	3	4	5
Variedad	1	2	3	4	5
Caro	1	2	3	4	5
Divertido	1	2	3	4	5
Eficiente	1	2	3	4	5

Buen sabor	1	2	3	4	5
Status	1	2	3	4	5
Relajado	1	2	3	4	5
Moderno	1	2	3	4	5
Excelente	1	2	3	4	5
Buen servicio	1	2	3	4	5
Personalización	1	2	3	4	5
Otro: _____	1	2	3	4	5

Parte V

13. Para conocer la *personalidad de marca* de Starbucks, seleccione con una "X" el lugar correspondiente a la personalidad que usted le daría a Starbucks, siendo 1 "nada en absoluto" y 5 "mucho":

	Nada en Absoluto				***Mucho***
Práctico	1	2	3	4	5
Honesto	1	2	3	4	5
Sano	1	2	3	4	5
Alegre	1	2	3	4	5
Atrevido	1	2	3	4	5
Imaginativo	1	2	3	4	5
Actualizado	1	2	3	4	5
Confiable	1	2	3	4	5
Inteligente	1	2	3	4	5
Exitoso	1	2	3	4	5
Clase superior	1	2	3	4	5
Encantador	1	2	3	4	5
Abierto	1	2	3	4	5
Resistente	1	2	3	4	5
Otro: _____	1	2	3	4	5

Parte VI: **Datos Personales**

Rango de Edad: De 15-20 años De 21-25 años De 26-30 años
De 31-40 años De 41-45 años 45 años o más

Ocupación: Estudiante Profesionista Ama de Casa
Empresario Otro: _____

Grado de estudios: Secundaria Preparatoria Licenciatura
Maestría Doctorado

¡Gracias por su tiempo! ☺