

Somos estudiantes de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad de las Américas. El objetivo de esta encuesta es obtener resultados representativos para la realización de nuestra Tesis. ¿Nos permite unos minutos de su tiempo para conocer su opinión?

A continuación marque con una X la respuesta que más se acerque a su opinión, apoyándose en la siguiente escala:

1= Pésima 2= Mala 3= Regular 4= Buena 5= Excelente

1.- ¿Considera que las instalaciones de TELMEX son visualmente atractivas?				
1	2	3	4	5

2.- ¿Considera que los folletos que se utilizan relacionados con el servicio son claros y atractivos?				
1	2	3	4	5

3.- ¿Considera que los empleados tienen una apariencia presentable?				
1	2	3	4	5

4.- ¿Considera que el personal muestra amabilidad cuando lo atiende?				
1	2	3	4	5

5.- ¿Cree que el personal esta debidamente capacitado para asesorarlo cuando lo necesita?				
1	2	3	4	5

6.- ¿Cree que el personal que lo atiende es eficiente al realizar su trabajo?				
1	2	3	4	5

7.- ¿Considera que el tiempo que tarda en realizar su pago, es razonable?				
1	2	3	4	5

8.- ¿Sus recibos telefónicos llegan a tiempo a su domicilio?	
Si	No

9.- ¿Ha tenido algún cobro erróneo en su recibo telefónico?	
Si	No

10.- ¿Este error fue resuelto satisfactoriamente?	
Si	No

11.- ¿Se le ha informado acerca de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía TELMEX?	
Si	No

12.- ¿De cuál de los siguientes servicios tiene usted conocimiento?				
Prodigy Infinitem	Buzón Premium	Identificador de llamadas	Sígueme	Llamada en espera
Tres a la vez		Ninguna de las anteriores		

13.- Al contratar su línea telefónica, ¿Su orden de servicio fue rápida?	
Si	No

14.- Si su línea ha tenido alguna falla, ¿La reparación se realizó dentro del lapso de tiempo que le comunicaron?	
Si	No

15.- En general, ¿Considera usted que el servicio otorgado por la compañía TELMEX es de calidad?									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésima		Regular						Excelente	

Datos personales:

Sexo : M____ F____

Estado Civil: Soltero(a)_____ Casado(a)_____

Edad:

¡Gracias por su cooperación!