

Hola, 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.- Comodidad y funcionalidad de las Instalaciones de TELMEX				
1	2	3	4	5

2.- Folletería relacionada con el servicio que provee TELMEX				
1	2	3	4	5

3.- La información acerca de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía TELMEX la considera				
1	2	3	4	5

4.- Apariencia de los empleados de TELMEX				
1	2	3	4	5

5.- Amabilidad del personal y cajeras para atender al cliente				
1	2	3	4	5

6.- Capacitación del personal para asesorar al cliente cuando lo necesita				
1	2	3	4	5

7.- Eficiencia del personal de TELMEX para atender al cliente rápidamente				
1	2	3	4	5

8.- Como calificaría los horarios para atención al cliente de la sucursal				
1	2	3	4	5

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

10.- Al contratar su línea telefónica, el servicio que recibió fue				
1	2	3	4	5

En cuanto a tiempo de servicios:

**A continuación marque con una X la respuesta que más se acerque a su opinión**

11- Considera que el tiempo en fila de espera para realizar su pago y/o reclamación es				
Muy largo	Largo	Ni largo ni corto	Corto	Muy corto

12.- Considera que el tiempo que tarda en llegar su recibo telefónico a su hogar es:				
Muy largo	Largo	Ni largo ni corto	Corto	Muy corto

13.-Si su línea telefónica ha tenido alguna falla: El tiempo que el personal se llevo en resolverle su problema fue:				
Muy largo	Largo	Ni largo ni corto	Corto	Muy corto

14.- ¿Ha tenido cobros erróneos en su recibo telefónico?	
Si	No

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

16.- En general, ¿Cómo calificaría el servicio otorgado por la compañía TELMEX?				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Datos personales:

Sexo : M\_\_\_\_\_ F\_\_\_\_\_

Estado Civil: Soltero(a)\_\_\_\_\_ Casado(a)\_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**¡Gracias por su cooperación!**