

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:**

1.- Comodidad y funcionalidad de las Instalaciones de TELMEX				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

2.- Folletería relacionada con los servicios que provee TELMEX				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

3.- El contenido de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía TELMEX la considera				
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

4.- Presentación de los empleados de TELMEX				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

5.- Amabilidad del personal y cajeras para atender al cliente				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

6.- Capacitación del personal para asesorar al cliente cuando lo necesita				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

7.- Rapidez del personal de TELMEX para atender al cliente				
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

8.- Como calificaría los horarios para atención al cliente de la sucursal				
Pésimos	Malos	Regulares	Buenos	Excelentes

9.- Al contratar su línea telefónica, el servicio que recibió fue				
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

En cuanto a tiempo de servicios:

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

10.- 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

**Continúa**

11.- 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

12.-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

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

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

15.- En general, ¿Cómo calificaría el servicio otorgado por la compañía TELMEX?				
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Datos personales:

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

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

**¡Gracias por su cooperación!**