

LIBRO DE CODIGOS

P1	TELMEX	Comodidad y funcionalidad de las instalaciones de	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P2	TELMEX	Folletería relacionada con los servicios que provee	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P3		El contenido de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía TELMEX la considera	1 = Pésimo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Excelente
P4		Presentación de los empleados de TELMEX	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P5		Amabilidad del personal y cajeras para atender al cliente	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P6		Capacitación del personal para asesorar al cliente cuando lo necesita	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P7		Rapidez del personal de TELMEX para atender al cliente	1 = Pésima 2 = Mala 3 = Regular 4 = Buena 5 = Excelente
P8		Como calificaría los horarios para atención al cliente de la sucursal	1 = Pésimos 2 = Malos 3 = Regulares 4 = Buenos 5 = Excelentes
P9		Al contratar su línea telefónica, el servicio que recibió fue	1 = Pésimo 2 = Malo 3 = Regular

4 = Bueno
5 = Excelente

EN CUANTO A TIEMPO DE SERVICIOS

- P10 Considera que el tiempo en fila de espera para realizar su pago y/o reclamación es
- 1 = Muy largo
2 = Largo
3 = Ni largo ni corto
4 = Corto
5 = Muy corto
- P11 Considera que el tiempo que tarda en llegar su recibo telefónico a su hogar es
- 1 = Muy largo
2 = Largo
3 = Ni largo ni corto
4 = Corto
5 = Muy corto
- Si su línea telefónica ha tenido alguna falla: el tiempo que
- P12 el personal se llevó en resolverle su problema fue
- 1 = Muy largo
2 = Largo
3 = Ni largo ni corto
4 = Corto
5 = Muy corto
- P13 ¿Ha tenido cobros erróneos en su recibo telefónico?
- Si = Malo
No = Bueno
- P14 ¿Este error fue resuelto satisfactoriamente?
- Si = Bueno
No = Malo
- P15 En general, ¿Cómo calificaría el servicio otorgado por la compañía TELMEX sucursal Cholula?
- 1 = Pésimo
2 = Malo
3 = Regular
4 = Bueno
5 = Excelente
- Sexo
- M = Masculino
F = Femenino
- Estado Civil
- S = Soltero
C = Casado
- Edad
- No. De dos dígitos
(13-74)
- Respuestas nulas
- 99 = Datos faltantes
66 = Respuestas erróneas