

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	CID:
---	--	-------------

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE COMPRA EN LOS SUPERMERCADOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

PRESENTACIÓN

Esta encuesta es anónima y personal dirigida a los clientes de varias cadenas de supermercados de la ciudad de Guayaquil.

Agradecemos en dar su respuesta en base a su percepción y buena predisposición que no tardaría en más de 7 minutos

OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA:

Determinar en qué manera el nivel de la Calidad del servicio que se presta en los supermercados influye en la decisión de compra de sus consumidores en la ciudad de Guayaquil.

INICIO

I) Información por parte del Encuestador

1. CodEn:	2. CodD:	3. FECHA:	4. HI:	5. HF:
6. Supermercado: a) Megamaxi-Supermaxi <input type="checkbox"/> b) Mi Comisariato <input type="checkbox"/> c) Tía <input type="checkbox"/> d) Aki <input type="checkbox"/>				
7. Sucursal:				

II) Datos del Encuestado

11. Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	12. Edad:
9. Sector Residencial:	
13. Frecuencia de Adquisición del servicio: a) Diario <input type="checkbox"/> b) Semanal <input type="checkbox"/> c) Mensual <input type="checkbox"/> d) Trimestral <input type="checkbox"/> e) Anual <input type="checkbox"/> f) Otro: <input type="checkbox"/>	

Para cada uno de las siguientes afirmaciones, considere calificar su grado de acuerdo según la siguiente escala:

1. Totalmente es desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

III) Evaluación de la calidad del servicio

EVIDENCIAS FÍSICAS

P	Afirmaciones/Preguntas	V
1	Limpieza del establecimiento adecuada.	
2	Distribución de las secciones apropiada.	
3	Desplazamiento entre las secciones.	
4	Distribución de los productos.	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	CID:
---	--	-------------

FIABILIDAD

P	Afirmaciones	V
5	Facilidad de encontrar productos deseados que se ofertaron en el establecimiento.	
6	Información clara de los precios.	6
7	Información de las promociones de manera adecuada.	7
8	Claridad en la facturación.	8
9	Apropiado tiempo del proceso de pago en la caja.	9

INTERACCIÓN PERSONAL

P	Afirmaciones	V
10	Existe mucha disponibilidad de los empleados por cualquier consulta.	10
11	Existe suficiente predisposición de ayuda por parte de los empleados.	11
12	El establecimiento inspira confianza.	12

POLÍTICAS

P	Afirmaciones	V
13	Frescura en las verduras y frutas.	
14	Frescura en las carnicerías.	
15	Frescura en la pescadería.	
16	Facilidad en encontrar marca del producto deseado.	
17	Facilidad en encontrar marcas reconocidas del medio.	
18	Facilidad en encontrar suficiente variedad de productos.	

IV) Evaluación del Proceso de compra

Para cada uno de las siguientes preguntas considere calificar 5 como un puntaje excelente y 1 como un puntaje muy bajo.

PROCESO DE COMPRA

RECONOCIMIENTO DE LA NECESIDAD

P	Afirmaciones	V
19	Revisión de necesidad antes de la compra de productos.	
20	Compra productos no planificados.	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	CID:
---	--	-------------

BUSQUEDA

Al momento de realizar la compra....

P	Afirmaciones	V
21	Compra productos por referencias que le han dado otras personas.	
22	Compra productos por referencias publicitarias.	
23	Compra productos por experiencia personal previa?	

EVALUACIÓN

P	Afirmaciones	V
24	Seguridad de las instalaciones.	
25	Iluminación de las instalaciones.	
26	Ambiente de las instalaciones.	
27	Calidad de los productos.	
28	Atención de los empleados.	
29	Influencia de los empleados en mi decisión de compra.	
30	Evaluación de precios antes de realizar la compra.	
31	Verificación de las promociones.	
32	Conocimiento sobre la reputación del producto.	
33	Comparación en la variedad de marcas.	
34	Antes de comprar el producto, verifiqué que sea el más publicitado.	
35	Siempre queda satisfecho por la atención de los empleados.	

POSCOMPRA

P	Afirmaciones	V
36	Satisfacción por el precio de los productos.	
37	Una vez comprado el producto, se encontró satisfecho por la calidad.	
38	Una vez comprado el producto, se encontró satisfecho por la calidad de las instalaciones.	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	CID:
---	--	-------------

IV) Evaluación del Comportamiento de compra

Para cada uno de las siguientes preguntas considere calificar 5 como un puntaje excelente y 1 como un puntaje muy bajo.

COMPORTAMIENTO DE COMPRA

COMPLEJO

P	Afirmaciones	V
39	Recibió ayuda técnica en la adquisición de algún producto.	
40	Recibió ayuda para diferenciar marcas.	

DISONANCIA

P	Afirmaciones	V
41	Estuvo conforme con las marcas de productos comprados.	

VARIEDAD

P	Afirmaciones	V
42	Siempre compra productos nuevos.	
43	Siempre observa productos nuevos en las secciones.	

COMPRAS HABITUALES

P	Afirmaciones	V
44	Siempre compra las mismas marcas.	
45	Siempre ha comprado en este establecimiento.	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA	CID:
---	--	-------------

INICIO

I) Información por parte del Encuestador

1. CodEn:	2. CodD:	3. FECHA:	4. HI:	5. HF:
6. Supermercado: a) Megamaxi-Supermaxi <input type="checkbox"/> b) Mi Comisariato <input type="checkbox"/> c) Tía <input type="checkbox"/> d) Aki <input type="checkbox"/>				
7. Sucursal:				

II) Datos del Encuestado

8. Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	9. Edad:
10. Sector Residencial:	
11. Frecuencia de Adquisición del servicio: a) Diario <input type="checkbox"/> b) Semanal <input type="checkbox"/> c) Mensual <input type="checkbox"/> d) Trimestral <input type="checkbox"/> e) Anual <input type="checkbox"/> f) Otro: <input type="checkbox"/> __	

Para cada uno de las siguientes afirmaciones, considere calificar su grado de acuerdo según la siguiente escala:

1. Totalmente es desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	