

ANEXO A

Se presenta el modelo de la encuesta realizada con el fin de identificar el entorno específico al cual estará enfocado el proyecto.

ESTUDIO DEL SERVICIO EN SU CONCESIONARIO O TALLER DE CONFAINZA

Todas las respuestas de este cuestionario serán analizadas de forma totalmente confidencial y sólo serán usadas para fines estadísticos. La información no será revelada a terceros.

1. Indique su rango de edad

- 16 a 20 13%
- 21 a 30 23%
- 31 a 40 20%
- 41 a 50 24%
- 51 a 60 18%
- 61 en adelante 2%

2. Tiene vehículo (no necesariamente propio)

- SI NO

3. Tipo de vehículo

- Particular
- Público

4. Cuántas veces al año lleva usted su vehículo a mantenimiento-reparación

5. Dónde realiza usted el mantenimiento-Reparación

- Concesionario
- Taller recomendado - particular
- Otro, Cuál? _____

6. Quién es el responsable de llevar, recoger y cubrir los costos del mantenimiento del vehículo

- Usted mismo
 - Otro
- Quién? _____

7. Espera usted el vehículo durante el mantenimiento-reparación del mismo?

SI

NO

7.1. Indique el tiempo máximo que estaría dispuesto a esperar su vehículo

De 1h a 1,5h

De 1,5 a 2h

De 2 a 3 h

3h en adelante

8. Califique su Concesionario-Taller

Marque con una X indicando

1 Malo

2 Regular

3 Bueno

4 Excelente

Oportunidad del servicio (al ingresar y recoger el vehículo)

Tiempo de entrega (Duración del mantenimiento-reparación)

Calidad del mantenimiento - reparación

Costo del servicio (relación costo/beneficio)

Satisfacción con el servicio en general

	1	2	3	4

9. Estaría dispuesto a pagar un excedente en el precio por un servicio de alta calidad y oportuno tanto al ingresar como al recoger el vehículo

SI

NO

9.1. Si Su respuesta es "SI", cuál es el porcentaje máximo que está dispuesto a pagar?

Muchas gracias por su colaboración!