



ENTREVISTAS
DESARROLLAR UN PLAN DE MERCADEO PARA LA ZONA CENTRO DE BOGOTÁ CON EL FIN DE CREAR EL DEPARTAMENTO DE MENSAJERÍA DE CODICARGA S.A.S.
ENCUESTA DE CALIDAD Y SASTISFACION USUARIOS DEL LOS SERVICIOS POSTALES



Contribuyendo en la formación en el campo de la gerencia, nos permitimos solicitar responder la siguiente encuesta que tiene un tiempo estimado de 3 minutos, la cual tiene como objetivo evaluar el servicio de mensajería en el centro de Bogotá D.C.

Fecha:

dd	mm	aa
----	----	----

HORA: PICO VALLE

Consecutivo

DATOS:

Sexo: Masculino Femenino

Edad: _____ ESTRATO

1) 1. ¿Dispone usted del tiempo necesario para algunas diligencias como por ejemplo pago de servicios públicos?

SI

NO

ALGUNAS VECES

5) ¿En qué jornada del día prefiere acceder a la prestación del servicio de mensajería?

a. Mañana

b. Tarde

c. Noche

2) ¿Con que frecuencia realizaría envíos?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

6) ¿Cómo haría la solicitud del servicio?

a. Telefónicamente

b. Redes sociales

c. Correo Electrónico

3) ¿Qué tipo de correspondencia manejaría con más frecuencia?

a. Cartas y facturas

b. Paquetes

c. Diligencias Varias

7) Cual de las siguientes es su principal ocupacion:

Empleado

Trabajador Independiente

Ama de Casa

Estudiante

Retirado/jubilado

Desempleado

4) ¿Cuál es el aspecto que más le atrae en la prestación del servicio?

a. Tiempo del servicio

b. Calidad del servicio

c. Precio del servicio

8) ¿Realiza sus diligencias por medio del servicio de mensajería puerta a puerta?

a. Si

b. No

(Si su respuesta es positiva, pase a la pregunta 09)
 (Si su respuesta es negativa, pase a la pregunta 10)

9) ¿Cuáles son los aspectos que más le atraen del servicio?

a. Agilidad

b. Confianza

c. Buena ejecución

Otra, cuál _____

10) ¿Porque no contrata los servicios de mensajería especializados?

a. Tengo tiempo disponible para hacerlo

b. No me parece confiable

c. No conocía este tipo de servicio

Otra, cuál _____

11) ¿Considera que la tarifa del envío en relación al servicio que se brinda es?

Bajo

Razonable

Alto

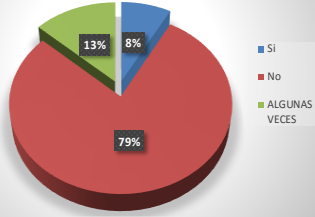
Muy alto

12) ¿Le gustaría utilizar nuestros servicios de mensajería puerta a puerta?

a) SI

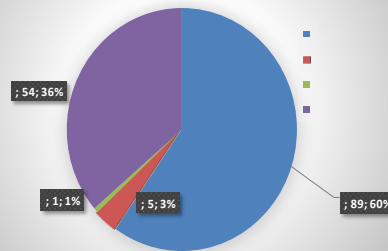
b) NO

1. ¿Dispone usted del tiempo necesario para algunas diligencias como por ejemplo pago de servicios públicos?



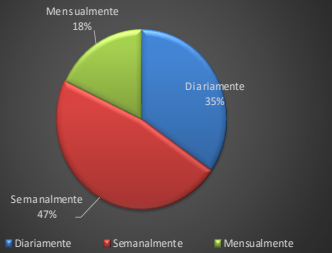
Si	12
No	118
ALGUNAS VECES	20
TOTAL	150

7. Cual de las siguientes es su principal ocupacion:



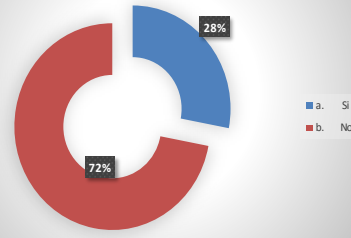
Empleado	89
Trabajador Independiente	5
Ama de Casa	1
Estudiante	54
Retirado/jubilado	0
Desempleado	1
TOTAL	150

2. ¿Con que frecuencia realizaria envios?



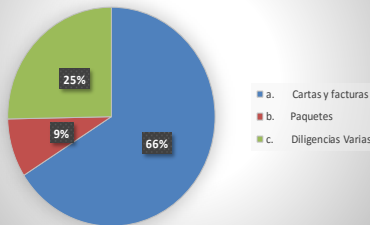
Diariamente	52
Semanalmente	71
Mensualmente	27
TOTAL	150

8. ¿Realiza sus diligencias por medio del servicio de mensajeria puerta a puerta?



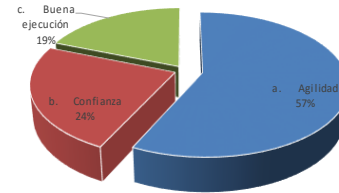
a. Si	42
b. No	108
TOTAL	150

3. ¿Qué tipo de correspondencia manejaría con más frecuencia?



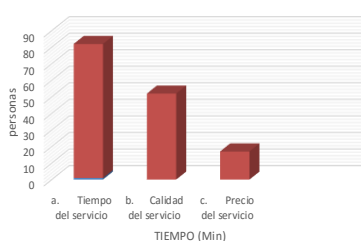
a. Cartas y facturas	99
b. Paquetes	13
c. Diligencias Varias	38
TOTAL	150

9. ¿Cuáles son los aspectos que más le atraen del servicio?



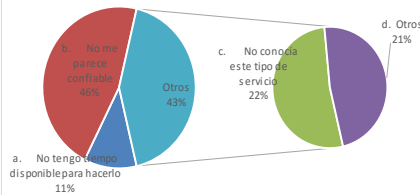
a. Agilidad	24
b. Confianza	10
c. Buena ejecución	8
TOTAL	42

4. ¿Cuál es el aspecto que más le atrae en la prestación del servicio?



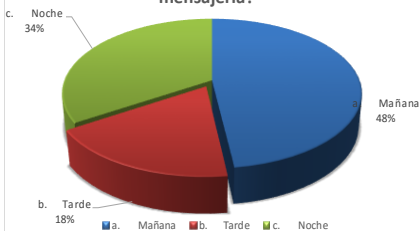
a. Tiempo del servicio	81
b. Calidad del servicio	52
c. Precio del servicio	17
TOTAL	150

10. ¿Porque no contrata los servicios de mensajeria especializados?



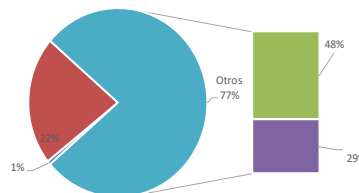
a. No tengo tiempo disponible para hacerlo	12
b. No me parece confiable	50
c. No conocia este tipo de servicio	24
d. Otros	22
TOTAL	108

5. ¿En qué jornada del día prefiere acceder a la prestación del servicio de mensajería?



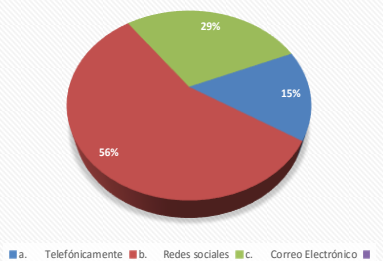
a. Mañana	72
b. Tarde	27
c. Noche	51
TOTAL	150

11. ¿Considera que la tarifa del envio en relación al servicio que se brinda es?



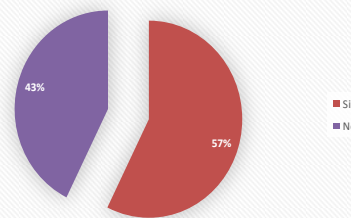
Bajo	1
Razonable	33
Alto	72
Muy alto	44
TOTAL	150

6. ¿Cómo haría la solicitud del servicio?



a. Telefónicamente	23
b. Redes sociales	84
c. Correo Electrónico	43
TOTAL	150

12. ¿Le gustaría utilizar nuestros servicios de mensajeria puerta a puerta?



Si	86
No	64
TOTAL	150

