

## UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## **MODALIDAD A DISTANCIA**

|                              | 2018 - 2019  |              |
|------------------------------|--|--------------|
|                              | TRABAJO  |              |
|                              | Mora Tenorio   |              |
| <b>No. Cédul</b><br>Trabajo: | a: 1717669756 Nivel: . primero 1ro   2do   ☐   | CALIFICACIÓN |
|                              | ngeniería ☐ Licenciatura ☑ AE ☑ CA ☐ AP ☐Ing. Carlos Montalvo                                    |              |
| Asignatur                    | a: . Investigación y Aprendizaje   |              |
| EL ESTUDIANTE                |  |              |
| FIRMADE                      | UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR<br>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS<br>MODALIDAD A DISTANCIA |              |
|                              | MPROBANTE DE ENTREGA DE TRABAJO 1ro Asignatura:  | 2do 🗌        |
| Nombres                      | Fecha y firma de recención   |              |

## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

## IMPLEMENTACION DE PROYECTO "REPARACION EXPRES" EMPRESA TELAND S.A. (SERVICIO TECNICO CELULAR)

| 1  | ¿Considera usted que la implementación del proyecto es un beneficio para usted como cliente?                |
|----|---|
| 1. | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
| 2. | ¿Se cumple con el tiempo establecido de respuesta de 24 horas?  |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
| 3. | ¿Se cumple con los valores presupuestados?  |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
| 4. | ¿El servicio cumple con sus requerimientos técnicos?  |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
| 5. | ¿Los ejecutivos de servicio al cliente han escuchado su problema atentamente?                               |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
|    |   |
| 6. | ¿Se informó de manera clara las condiciones para aplicar al servicio?                                       |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |
| 7. | ¿A usado en más de una ocasión el servicio de reparación exprés? SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA() |
| 8. | ¿Recomendaría este servicio a sus familiares o amigos?  |
|    | SI() NO() SIEMPRE() CASI SIEMPRE() NUNCA()  |

| 9. ¿A encontrado o     | opciones sir | nilares en otras | s empresas?                             |               |        |     |
|------------------------|--------------|------------------|---|---------------|--------|-----|
| SI (                   | ) NO(        | ) SIEMPRE        | E() CASI SIEM                           | IPRE ( ) NUNC | CA()   |     |
| 10. ¿Se te informo s   | sobre otras  | opciones de ser  | vicio?                                  |               |        |     |
| SI (                   | ) NO (       | ) SIEMPRE        | E() CASI SIEM                           | IPRE ( ) NUNC | CA ( ) |     |
|                        |              |                  |   |               |        |     |
| ¿Cómo ha sido tu exper | riencia con  | este servicio?   |   |               |        |     |
|                        |              |                  |   |               |        | ••  |
|                        |              |                  |   |               |        | • • |
|                        |              | •••••            | • |               |        | • • |
|                        |              |                  |   |               |        | • • |
|                        |              |                  |   |               |        |     |
| ¿Qué cambios harías pa | ara mejorar  | este servicio?   |   |               |        |     |
|                        |              | •••••            |   |               |        |     |
|                        |              |                  |   |               |        | • • |
|                        |              | •••••            | • |               |        |     |
|                        |              |                  |   |               |        | ••  |
|                        |              |                  |   |               |        | ••  |
|                        |              |                  |   |               |        |     |