

## **ANEXO 3**

### **Encuesta de percepción para clientes**

**Tipo de encuesta:** Cuestionario de preguntas cerradas

**Objetivo:** Medir la percepción de los clientes que frecuentan el local comercial de razón social “Insumos Ana” el cual se dedica a la compra y venta de insumos para confección, frente a los procesos que intervienen en la organización y que posibilitan su funcionamiento.

#### **BANCO DE PREGUNTAS:**

1. Nombre y apellido (Pregunta abierta)

R:

2. Edad. (Varias opciones)

- Entre 1 y 10 años
- Entre 11 y 20 años
- Entre 21 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Más de 50 años

3. ¿Hace cuanto frecuenta el local comercial “Insumos Ana”? (Varias opciones)

- De 1 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 año a 2 años
- De 2 años a 3 años
- De 3 años a 4 años
- Mas de 4 años

4. ¿Con que frecuencia adquiere productos de “Insumos Ana”? (Varias opciones)

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente

5. ¿Alguna vez ha comprado y pagado productos en línea? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

6. ¿Cree que actualmente la estrategia del "cuaderno" para el control de ventas que lleva a cabo la tienda "Insumos Ana" es la apropiada? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

7. ¿Usted cree conveniente que la tienda "Insumos Ana" lleve el control de sus procesos por medio de un sistema informático? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

8. ¿Piensa que los productos que ofrece "Insumos Ana" son fáciles de identificar a la hora de hacer sus compras? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

9. ¿Conoce todos los productos que "Insumos Ana" tiene disponibles en su negocio? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

10. ¿Hay algún producto que no haya encontrado en "Insumos Ana"? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

11. ¿Considera que un catálogo de productos facilitaría sus compras? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

12. ¿Ha utilizado canales digitales (Nequi, Daviplata, Movii, etc.) para pagar productos que haya adquirido? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

13. ¿Considera viable la opción de comprar un producto de "Insumos Ana" a través de algún sistema en línea? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

14. ¿Conoce sobre la existencia o escasez de un producto en la tienda "Insumos Ana"? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

15. ¿Recibe factura cuando realiza su compra? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

16. ¿Considera que “Insumos Ana” debería tener un registro digital de sus clientes? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

17. ¿Conoce los precios de los productos que vende “Insumos Ana”? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

18. ¿Piensa que “Insumos Ana” debería implementar diferentes métodos de pago? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

19. ¿Le gustaría que “Insumos Ana” lleve sus pedidos a domicilio? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

20. ¿Usted encuentra lo que necesita en “Insumos Ana”? (Varias opciones)

A) SI

B) NO

21. La atención en “Insumos Ana” es (Varias opciones)

- Excelente

- Buena

- Regular

- Mala

22. ¿Cuánto tiempo en promedio demora realizando una compra en “Insumos Ana”?

- De 1 a 5 minutos

- De 6 a 10 minutos

- De 11 a 15 minutos

- De 16 a 20 minutos

- De 21 a 25 minutos

- De 26 a 30 minutos

- Más de 30 minutos