

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 0277201140 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

Movistar
Prepago

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No hay dificultad, la está mejorando

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué llega a muchas lugares

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué NO pienso cambiar.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué de beneficio

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no los mismos cosas muchas más por hacer.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué no tengo inconveniente

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué es rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué hay algunas que no se sabe

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? personalizado no ya que ya no contestan
atención al cliente como este.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué toda imagen publicitaria atrae al cliente.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 2908079 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Monistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque el servicio podría ser mejor.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No siempre hay señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Dependerá si con esto puedo movilizarme por cualquier lugar y con señal.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Hay muchas limitantes en las promociones.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para que sea mas accesibles para
todos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Tienes como comunicarte aunque es mínimo.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Suele colgarse.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Solo cuando te llaman te brindan mas
información

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que se dirigen directamente al cliente
y atienden sus necesidades.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué me es indiferente.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 28

Número teléfono: 098753355

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta debido a que a veces presenta
problemas.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque es quien te comunica.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para mayor variedad.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? La utilizo desde Venezuela.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Femenino ...

Edad: 15

Número teléfono: ... 968676227

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celro

a)- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a)- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque puede comunicarse con mi familia y amigos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b)- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué llega a malos lugares

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es mejor una operadora con una excelente cobertura

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no siempre que tienen lo que todas las personas necesitan

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no siempre tienen lo que necesitamos 0

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? me ayudo a hablar mas con mis amigos y familiares 5

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si, porque si es eficiente y rapido. 5

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? comunican de lo que se trata completamente la promoción 5

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? no me he acercado a una ventanilla
de atención al cliente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a) SI

b.- NO

Por qué Si, muchas personas lo harían por
comodidad.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 21

Número teléfono: 0988996222

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.) Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.) Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Esta bien! _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Me tuciaa en viajes.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué Falta de Comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer

Edad: 18

Número teléfono: 9021 829

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 20

Número teléfono: 0995315106

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

☐ b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 27

Número teléfono: 0983087201

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novia

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por la falta de cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Debería ampliar a muchos sectores

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es lo que facilite la comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ya no la brindan con asiduo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué se pierde el servicio en muchas ocasiones

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? no hacen la respectiva promoción

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? hay momentos que brinda buen servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es lo que llama la atención



ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 26

Número teléfono: 096 934798

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que a veces no hay señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay dos por uno

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Es muy buena

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Así puedo navegar con rapidez

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Por que así estamos al tanto de las
promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 23 ...

Número teléfono: ... 0983319610 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque no cumple con mis expectativas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Existe buena señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Más importante es los beneficios

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No hay promociones para plan prepago

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Es caro y poco servicio.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Se acaba el internet

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es rápido pero muy poco

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? tiene que investigar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? No es personal

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque la publicidad es importante

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 25

Número teléfono: 0990226819

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no he tenido problemas por el
momento

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué sin buena recepción no hay sentido tener el servicio.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué NINGUNA

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.) Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué bueno pero que es un problema general
en Latinoamérica.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? la atención para vender es buena, para
resolver problemas generalmente mala.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree que la calidad del servicio es más
importante.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: ... 19 años

Número teléfono: 3161256 - 0983007913

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Monster

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por que me brinda todo lo que yo
necesito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué existe mucha gente que ocupa esta operadora-

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué es muy buena a mi parecer.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué le dan combos excelentes a tu comodidad.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué hay gente que no le gustan los planes
que ofrecen.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? por que es muy buena y me gusta su
servicio.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué por que cuando los uso es muy lento
para navegar.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? por que a mucha gente les gusta su
servicio.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? por que me tratan amablemente al
atenderme.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué por que la imagen es el imán para
atraer a más gente.

ENCUESTA:

Sexo: MASCUNO

Edad: 20

Número teléfono: 0993533856

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta cumple con expectativas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido fallas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no tuviese sentido la telefonía móvil

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué cumple con los requerimientos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué variedad de productos mayor clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es lo que demando y contrato

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué emplean tecnología actual

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? no utilizan varios medios para comunicar sus promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? existe centros de atención con adecuado
número de personal

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué compramos por la imagen que vemos.

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 0983733291 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☐ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Demasiados sms de propaganda

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido dificultades

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No tengo.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 38 ...

Número teléfono: ... 0933304452 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

- ☒ a.- SI
☐ b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

- ☒ a.- SI
☐ b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 26

Número teléfono: 098 410 8324

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que me brinda un buen servicio
y llena mis necesidades, que necesito para comunicarme

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por que... en los lugares que a estado a perdido
Comunicacion constantemente

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por que... quieren saber todo lo que pudo pasar
Comunicacion

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Mas cantidad de telefonos y diversidad de planes

☒ c.- Mas promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros MUY MEJORES

Por qué Porque en la actualidad es una necesidad estar comunicado con la red social

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Por que cuenta con todo lo que pedo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Todas las veces que las necesito a funcionan bien

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué ~~b) muy~~ pendiente me van solo de los

Buenos Aires

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 19

Número teléfono: 0998310907

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que todo se acaba Muy Rapido y es
muy cara

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d. Muy mala

Por qué Es normal ni tan buena ni mala

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué En cualquier parte agarró internet pero no es
tan buena tal vez sea más o sea más rápida

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Solo con tener preciosos bueno y una calidad
eser bien _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 30 ...

Número teléfono: ... 0983278032 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces la cobertura no
coge en todos los lugares.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d. Muy mala

Por qué no tiene cobertura en lugares

un poco cerrados

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la

operadora?

a. SI

b. NO

Por qué es un poco buena en

diferencia a otras

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a. Son perfectas

b. Son buenas

c. Son malas

d. No conoce

Por qué hay si entre promociones

de saldo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a. Remodelación de los centros de atención

b. Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c. Mas promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 37 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ☒

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ✓

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Edad: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Número teléfono: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVILNET

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es buena pero la mala cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué se sabe porque con facilidad

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es necesario sin cobertura no hay servicios ni son

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son muy convenientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.) Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? es muy lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? porque existen restricciones importantes que no se

se mencionan

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ SI

☐ NO

Por qué cree? con muy buena at.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ SI

☐ NO

Por qué es por la imagen y la forma.

por la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 21

Número teléfono: 26,2231

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que se cuelga en momentos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

5

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la

operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por que: Porque se es rápida y da un buen servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas ☒

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por que: Por que si tienen mas promociones constantes

Lo utilizan mas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Renovación de los centros de atención

b.- Más cantidad de telefonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Por que teníamos un mayor beneficio para nosotros el cliente

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Por que me gustan los planes que ofrece

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Si es rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Lo hacen mediante publicidad en la television
que es lo q mas se ve.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? Por que lo atienden segun su requerimiento
y le dan una solucioen

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por que una buena imagen le ayuda a querer
tener algo presido en su hogar

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 35

Número teléfono: 0984444470

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Flexión

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque Hay dias que la Señal se va

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la señal en algunas partes es baja

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Porque se necesita buena señal o donde quiera o en cualquier parte del país

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué es un atractivo para el cliente

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué todo depende de la atención al cliente que de cualquiera

Operadora

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy buena

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué en lo que es 4G.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por que cree? *Trato de dar solución al problema que me ha dicho*

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por que *Siempre e utilizado la misma*

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 33 años

Número teléfono: 22 22 22 22 22 22 22 22

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora celular

- a.- Prepago ☒
- b.- Postpago
- c.- Internet
- d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

- a.- Muy satisfecho ☒
- b.- Satisfecho
- c.- Insatisfecho
- d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es la mejor

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

- a.- Excelente
- b.- Buena ☒
- c.- Mala

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la

operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

La cobertura es mala

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ☒

Por qué

Las promociones son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 38

Número teléfono: 0983304452

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

- ☒ a.- SI
☐ b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

- ☒ a.- SI
☐ b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ...femenino...

Edad: ...26...

Número teléfono: 098 410 83 24

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que me brinda un buen servicio
y llena mis necesidades, que necesito para comunicarme

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en los lugares que se está de paso
comunicarme directamente

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué no se puede pagar un servicio del
cual no se pueda utilizar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué cuentan con todo lo que pide para
comunicarme

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros MW megas

Por qué porque en la actualidad es una necesidad estar comunicado con la red social

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Por que cuenta con todo lo que pide

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué todas las veces que las necesito a funcionan bien

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

NO estoy pendiente de eso solo de los
Buenos Servicios.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 19

Número teléfono: 0998310907

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que todo se acaba Muy Rapido y es
muy cara

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Es normal ni tan buena ni mala

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué En cualquier parte cubre internet pero no es
tan buena tal vez acaba o consume muy rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Sdo con tener preciosos bueno y una calidad
esta bien

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 30 ...

Número teléfono: ... 0983278032 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces la cobertura no
coje en todos los lugares

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no tiene cobertura en lugares
un poco cerrados

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es un poco buena en
diferencia a otras

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay siempre promociones
de saldo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 37

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ☒

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ✓

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: ... 012 3936711 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVINORTE

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta NO BUENA PERO LA BUENA COBERTURA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué se puede perder con facilidad

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es necesario sin cobertura no hay llamadas ni sms

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son muy convenientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.) Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué es muy lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? porque existen descuentos importantes y de vez en cuando

no promocionan

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? SON MUY AMABLES

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es más actualizada e innovadora y tiene
más atención

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 21

Número teléfono: 24,2231

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celco

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que se cuelga en momentos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Por que no hay señal en algunos puntos

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Porque si no es rapida no da un buen servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas ✓

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Por que si tenemos mas promociones constantes
lo utilizaríamos mas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Por que tendríamos un mayor beneficio para nosotros el cliente

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Por que me gustan los planes que ofrece

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Si es rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Lo hacen mediante publicidad en la television
q es lo q mas se ve.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? Por que lo atienden segun su requerimiento
y le dan una Solucion

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por que una buena imagen le ayuda a que el
tener algo paesido en su hogar

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 35

Número teléfono: 0984444470

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Flexi

a.- Prepago ·

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ·

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque Hay dias que la señal se va

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ·

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la señal en algunas partes es baja

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Porque se necesita buena señal o donde quiera o en cualquier parte del país

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué es un truco para el cliente

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué todo depende de la atención al cliente que de cualquiera
Operadora

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy buena

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué en lo que es 4G.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Tratón de dar solución al problema que los he dicho

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre e utilizo Movistar.

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ☒

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué El servicio es malo y caro

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué La cobertura es mala

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ☒

Por qué No conoce la promoción

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos \

e.- Nada

Otros _____

Por qué no se preocupó

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI \

b.- NO

Por qué? Es muy rápido

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI \

b.- NO

Por qué El servicio de datos y de voz es muy rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI \

b.- NO

Por qué? El servicio de promociones es muy bueno

El servicio de promociones es muy bueno

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? Porque el personal es amable

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Siempre he preferido el servicio de Claro

por su calidad de servicio

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 63

Número teléfono: 0958708102

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVIE STAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro PLAN

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena en Quito

☒ c.- Mala en provincias

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si no hay cobertura no sirve.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No las identifico.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No conozco

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 30

Número teléfono: 5120212

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por su cobertura.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué coje desde sea

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Muy bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 56 años ...

Número teléfono: ... 0999730849 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros FINES de SEMANA GRATIS

Por qué para hablar con la familia

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué

EL SERVICIO ES MUCHO MAS IMPORTANTE.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 63 años

Número teléfono: 099 290 52 71

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Monistas

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ✕

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✕

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) **¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?**

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) **¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?**

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué _____

9) **¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?**

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: 40

Número teléfono: 09.959.06.1.4.4.4.

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet ✓

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es buen servicio.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Falta un poco de cobertura en carreteras.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué al tener mejor cobertura mejora la
comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Falta promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué mejorar planes mejores precios.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Es bueno.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? No tengo problemas al comunicarme.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? No me llegan con prontitud

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? tuve problemas con servicio al cliente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué la imagen es venta.

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 50 ...

Número teléfono: ... 09.88.46.09.73 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta comunicación pronto

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Muy poco falla

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué la mayor seguridad

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ✓

Por qué no se conoce a satisfaccion

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué tienen que ser accesibles

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? por ser un poco más pronto

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué desconosco

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? no tienen satisfacción

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? Por que no dan facilidad

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué La imagen es exclusiva

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 40

Número teléfono: 2508190

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ☒

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Cobertura y precio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala ☒

d.- Muy mala

Por qué

No es para Fiebre de Quito

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Es parte del Servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

No satisfacen las necesidades

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para que haya competencia.
mas operadores

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? No satisface expectativas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué Es lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? Una persona se acerca para preguntar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree?

Mo atienden bien sob
y para ganancia de la operadora

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

Si el marketing es
primordial

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: ... 50

Número teléfono: 2474851

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta casi siempre atienden bien
y ayudan en lo necesario y de buena gana

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay buena señal y se escucha bien

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué eso da a conocer la calidad de la operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ofrecen variedad de cosas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué necesitan tener todos nuevos celulares y mejores y más planes diferentes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? (a veces) atienden con mala voluntad.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué (a veces) no se ve bien la señal y no es rápido y a veces no funciona.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? se explica bien con detalles

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? (a veces) otras no, atienden mal y no saben ayudar.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué muestra la calidad de tal

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 49

Número teléfono: 7078746

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque es aceptable el servicio y atención.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En general hay señal en todo sitio

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Demuestra calidad

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ayudan a ahorrar

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Aguada a ser aborrazato y sin poder
calcularlo

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? tiene buena cobertura en general

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué demora en conectarse y abrir páginas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? hay información suficiente en varios
medios de comunicación

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Demuestra fortaleza y calidad

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 45

Número teléfono: 20 78746

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque recargo el saldo cuando yo quiero
 y necesito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido mayores inconvenientes y casi siempre tengo bien el sistema de comunicación.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque en esta operadora siempre tengo cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No les entiendo bien, hablan muy rápido y te presionan por el teléfono.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Cuando ofrecen un plan en mi teléfono se acaba rápido y no puedo saber si es verdad lo que me ofrecieron.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Tengo la necesidad con mi plan de prepago.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Cuando me conecto en wifi no tengo problemas.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Hablan muy rápido y tienen que dedicar más la atención del cliente.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque uno se acerca con su turno y es bien
atendido y por teléfono también lo atienden bien.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Me gusta el logotipo y los colores utilizados.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 26 años

Número teléfono: 0980216651

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Xq hay buena señal.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Siempre hay señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué Si porque si no hay una buena señal, no entran llamados y de eso depende todo

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen 1 minutos por la mitad del precio

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué El precio a veces es exagerado en equipo

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? es el más competitivo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué siempre hay datos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si no la gente no los compra

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? la atención es rápida

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Todo entra por los ojos, buena la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 33 años ...

Número teléfono: 997 90 31 533

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene buena cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque siempre hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué no he da inconvenientes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque solo el tiempo.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ (d) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué hay más demanda

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ (b) NO

Por qué? el servicio que siempre

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ (b) NO

Por qué algunas veces se va.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ (b) NO

Por qué? se llama a cada uno de los clientes.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Si buena atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante obtener una buena
imagen.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 51 años

Número teléfono: 0995218577

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro ninguno

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no tiene suficiente cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué los mensajes llegan tarde.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante tener señal.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No importa

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros mejor cobertura y servicio.

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si no, se debe por que está muy lejos.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué funciona con rapidez

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque los chicos son personas tranquilas

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no hay preferencia

ENCUESTA:

Sexo: 1105211102

Edad: 26

Número teléfono: 0992469259

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque los servicios son buenos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la falta velocidad.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si no tengo señal no hay comunicación.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no dan mucha vigencia.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no: otros operadores más baratos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? cubre mis necesidades

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es lento el internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Nunca necesito

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Atienden rápido.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué sí, no homoliza la atención.

ENCUESTA:

Sexo: FEMENINO

Edad: 37

Número teléfono: 6002122

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EL SERVICIO

CUBRE MIS NECESIDADES

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué FALTA TODAVIA UNA MUY BUENA SEÑAL

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué POZQUE ES UNA NECESIDAD

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué EN CERTOS CASOS AYUDAN

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué DEBERIA HABER PLANES PARA TODOS LOS BOLSILLOS

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? TENGO LO QUE NECESITO

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? PORQUE INFORMAN A LOS USUARIOS POR VARIOS MEDIOS

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? LO HE VIVIDO PERSONALMENTE

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 39. ...

Número teléfono: ... 9598461 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta PORQUE ALGUNOS LUGARES NO HAY SEÑAL.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO TIENE TODA LA COBERTURA.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué LO QUE QUEREMOS ES ESTAR COMUNICADOS EN CUALQUIER LUGAR

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué PO SE LAS COMO CE ATOPAS LAS PROMOCIONES

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? LAS OTRAS NO SON MEJORES

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? NOS COMUNICAN PERO DEBERIAN HACERLO EN HORAS

NO LABORALES

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 27 años

Número teléfono: 2267 11 11 11 11 11

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celular

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que en la red de internet se cae.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué La cobertura no llega en todos los lugares
preferentemente

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué La buena señal atrae más clientes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Hay promociones buenas que atraen clientes pero
gastan el dinero extra.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque solo es un mismo plan también hay quienes
de promueven obstáculos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si, porque a pesar de que presentan algunas
deficiencias en algunas de mis localidades.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Existen pocas personas al servicio

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Quisiera que se comunicara mejor

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Se me presta atención por nombre.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué La imagen y calidad de su logo me atraen.

Además está en un lugar estratégico y visible.

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 40 AÑOS ...

Número teléfono: ... 0995561044 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por las redes que tengo y los minutos

(1.000 MB) (250 minutos) (redes sociales (whatsapp))

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Por los servicios

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué En la noche es un poco lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 30 años

Número teléfono: 6030493

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por los precios

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay días en que le encuentre mucha conexión.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Me voy por la economía

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay bastantes promociones.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por la mejor para opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No ha habido problemas con la operadora

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué recibe rápido los datos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? hay bastante publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Son muy amables los personas que le atienden.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por marca

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 62 ...

Número teléfono: ... 0984320624 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTARDO.

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 62 ...

Número teléfono: ... 0984320624 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOUSTARD

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? Las promociones no son bien
diversas y no a todos le gustan.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué Frecuentemente

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? No son bien específicos

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 21

Número teléfono: 2071904

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Me parece que hay mejores servicios

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En varios lugares no hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque es necesario tener una buena señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Podría haber mejores promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Planes más cómodos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es bueno pero no excelente

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b)- NO

Por qué? Porque no informan bien

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Son amables

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Mama la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: 0 99 258 1 45 3

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces se va la señal, pero en general funciona bien.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay lugares donde la señal no sirve del todo

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no hay buena señal no es útil

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen cosas interesantes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

e.- Nada

Otros y planes ilimitados totales

Por qué Es algo caro y es algo que falta

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? La señal no es mala

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Muchas veces es así inútil por su lentitud.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Faltan maneras de llegar al punto, dan muchas vueltas con cosas fuera de lugar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Se le da un trato en atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué No compra algo que no se ve bien

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 34 ...

Número teléfono: ... CLARO ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☒ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

Muy caro.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Las promociones solo duran

pocos días, en lugar de

todo el mes o para

siempre.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Preios y calidad de señal y
velocidad de internet
son mi prioridad.

ENCUESTA:

Sexo: ... Female ...

Edad: ... 60 ...

Número teléfono: ... 0999211904 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué *dan gusto solo los pagos*

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? *Por los servicios que tiene por conexiones*
en mi teléfono!.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO ☐

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO ☐

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F

Edad: 57

Número teléfono: ... 2.866.355

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVIL

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet ✓

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros /

Por qué

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? porque me costo de afuera

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué?

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Hombre

Edad: ... 32 ... Años

Número teléfono: 098-8387605

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta buena cobertura y facilidades de crédito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Donde voy siempre tengo señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Porque debo mantenerme comunicando con mi familia

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen Variedad de servicios y facilidades

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué Otros operadores te brindan mas beneficios si te
Combos con ellos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué? tengo lo que necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué me conecta en todo momento.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué? Siempre ven en Publicidades y en tv.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI /

b.- NO

Por qué cree? Se dedican a atenderle y a resolver tu Problema.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO /

Por qué lo que influye son los Promociones, Precios y
Beneficios.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 36

Número teléfono: (098) 204 8699

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

CNT

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

Por un poco malos los servicios

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ✓

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué hoy en día todo es por las redes
y si no hay buena señal, no hay internet

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué bonos una CNT y me ha
plumado.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque en mi país (Venezuela) las promo son
mas amplias y la variedad hace la diferencia.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? cumple mis exigencias (servicio excelente
a nivel de internet).

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué lo trabajo mucho y me funciona de
maravilla.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO SE ✓

Por qué? En realidad como CNT nada más en
mi país.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? existe excelente atención en los módulos de servicio cuando los he requerido.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué no me llevo por la imagen sino por los servicios que ofrece.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 18

Número teléfono: 0982446090

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque me brinda el servicio que necesito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque hasta ahora no he tenido inconvenientes
con la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque de lo contrario buscaría otra operadora
que tenga mejor cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No hay muchas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Porque es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? NO he tenido problemas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Pocas son las veces que se comunican las
promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Siempre están prestos a ayudar

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre llama la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 52 ...

Número teléfono: ... 096 90 96690 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No, buena comunicación y servicio
móvil

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué CNT sin problemas con la red

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Para mantener una buena comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Sin problema

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Pero tener mas opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Tiene una buena cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Sin costos en la comunicación

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Sin problema

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Sin problema en cobertura al
cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si para una confianza con el cliente

ENCUESTA:

Sexo: masculino...

Edad: 24

Número teléfono: 915 3755

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora cl

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta a no hay señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué C

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué C

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué C

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Hombre

Edad: 33

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora ant

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro ent

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta le gustaría tener planes que duraran
todo el día

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué A donde voy funciona.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque si fuera mala la cobertura cambiara de compañía

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Las Promociones ayuda, aún cuando no he conseguido como intercambiar la promoción acorde a mis gustos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué el plan no me dura todo el mes, para comunicarme con mis familiares los meses se gastan muy rápidos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? Cumple con las necesidades básicas que tengo, aunque me gustaría implementar un plan que dure el mes

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué Si navega rápido y cumple con lo que necesito

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? Las proyecciones están en todos los medios

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Si el sistema de atención es muy ameno, el personal es muy atento.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué plantea mas llamativa mas atrae al cliente aparte de los precios.

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: ... 21

Número teléfono: 098 7667872

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque hace que mi telefono

Se vuelva estúpido, como seguir mandando promociones

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué el internet se cuelga

- 4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué mejor señal, mayor señal

- 5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué engañan en las promociones

- 6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No utilizo mucho, la verdad

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué se tarda un poco

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? mandan a cada rato por mensaje y
es molesta

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- ~~NO~~

Por qué cree? me mantienen informado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Imagen es importante para la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... La Masculino ...

Edad: ... 17 ...

Número teléfono: ... 0988341389 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 41 años

Número teléfono: 0981820747

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Planes más cómodos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es bueno pero no excelente

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b)- NO

Por qué? Porque no informan bien

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Son amables

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Mama la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: 0 99 258 1 45 3

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces se va la señal, pero en general funciona bien.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay lugares donde la señal no sirve de
todo

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no hay buena señal no es útil

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen cosas interesantes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

e.- Nada

Otros y planes ilimitados totales

Por qué Es algo caro y es algo que falta

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? La señal no es mala

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Muchas veces es así inútil por su lentitud.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Faltan maneras de llegar al punto, dan muchas vueltas con cosas fuera de lugar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Se le da un trato en atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué No compra algo que no se ve bien

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 34 ...

Número teléfono: ... CLARO ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☒ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Muy caro.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- Si

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Las promociones solo duran

pocos días, en lugar de

todo el mes o para

siempre.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Preios y calidad de señal y
velocidad de internet
son mi prioridad.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 60 ...

Número teléfono: ... 0999211904 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué *dan gusto solo los pagos*

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? *Por los servicios que tiene por conexiones
muy fáciles.*

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO ☐

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO ☐

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: 57 ...

Número teléfono: 2866355

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVIL

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet ✓

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros /

Por qué

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? porque me costo de afuera

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué?

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Hombre

Edad: ... 32 ... Años

Número teléfono: 098-8387605

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta buena cobertura y facilidades de crédito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Onde voy siempre tengo señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Porque debo mantenerme comunicando con mi familia

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen Variedad de servicios y facilidades

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué Otros operadores te brindan mas beneficios si te
Combos con ellos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué? tengo lo que necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué me conecta en todo momento.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI✓

b.- NO

Por qué? Siempre ven en Publicidades y en tv.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI /

b.- NO

Por qué cree? Se dedican a atenderle y a resolver tu Problema.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO /

Por qué lo que influye son los Promociones, Precios y
Beneficios.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 36

Número teléfono: (098) 204 8699

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

CNT

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

Por un poco malos los servicios

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ✓

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué hoy en día todo es por las redes
y si no hay buena señal, no hay internet

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué bonos una CNT y me ha
plumado.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque en mi país (Venezuela) las promo son
mas amplias y la variedad hace la diferencia.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? cumple mis exigencias (servicio excelente
a nivel de internet).

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué lo trabajo mucho y me funciona de
maravilla.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO SE ✓

Por qué? En realidad como CNT nada más en
mi país.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? existe excelente atención en los módulos de servicio cuando los he requerido.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué no me llevo por la imagen sino por los servicios que ofrece.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 18

Número teléfono: 0982446090

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque me brinda el servicio que necesito.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque hasta ahora no he tenido inconvenientes
con la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque de lo contrario buscaría otra operadora
que tenga mejor cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No hay muchas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Porque es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? NO he tenido problemas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Pocas son las veces que se comunican las
promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Siempre están prestos a ayudar

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre llama la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 52 ...

Número teléfono: ... 096 90 96690 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No, buena comunicación y servicio
móvil

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué CNT sin problemas con la red

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Para mantener una buena comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Sin problema

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Pero tener mas opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Tiene una bueno coverage

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Sin costos en la comunicación

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Sin problema

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Sin problema en cobertura al
cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si para una confianza con el cliente

ENCUESTA:

Sexo: masculino...

Edad: 24

Número teléfono: 915 3755

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora cl

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta a no hay señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué C

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué C

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué C

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: H por

Edad: 33

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora ant

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro ent

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta le gustaría tener planes que duraran
todo el día

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué A donde voy funciona.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque si fuera mala la cobertura cambiara de compañía

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Las Promociones ayuda, aún cuando no he conseguido como intercambiar la promoción acorde a mis gustos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué el plan no me dura todo el mes, para comunicarme con mis familiares los meses se gastan muy rápidos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? Cumple con las necesidades básicas que tengo, aunque me gustaría implementar un plan que dure el mes

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué Si navega rápido y cumple con lo que necesito

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? Las proyecciones están en todos los medios

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Si el sistema de atención es muy ameno, el personal es muy atento.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué plantea mas llamativa mas atrae al cliente aparte de los precios.

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: ... 21

Número teléfono: 098 7667872

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque hace que mi telefono

Se vuelva estúpido, como seguir mandando promociones

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué el internet se cuelga

- 4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué mejor señal, mayor señal

- 5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué engañan en las promociones

- 6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No utilizo mucho, la verdad

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué se tarda un poco

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? mandan a cada rato por mensaje y
es molesta

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- ~~NO~~

Por qué cree? me mantienen informado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Imagen es importante para la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... La Masculino ...

Edad: ... 17 ...

Número teléfono: ... 0988341389 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 41 años

Número teléfono: 0981820747

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 18

Número teléfono: 3161980

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que nunca pierdo la señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay cobertura hasta en los lugares
mas alejadas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si la cobertura es mala eso me hace querer
cambiarme de operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué llama la atención del cliente, con productos
y servicios innovadores

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué así preferiría cambiarme a esa operadora

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es rápido, no se cuelga, eficaz

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es rápido, coge en cualquier lugar

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre se preocupa de comunicar al cliente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Es diferente a otras operadoras

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué a veces no es la imagen sino el
servicio

ENCUESTA:

Sexo: ... h ... h ...

Edad: ... 21 ...

Número teléfono: ... 2406.9.10 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta me parece excelente para
subir mis necesidades

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

a veces falla y otros no

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

la señal es el servicio que brindan por eso es lo que determina

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

cubren las necesidades

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué interfiere en las preferencias

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué me gustaria tener mayor opcion
de promisciones y poder sugerir

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué satisface mis necesidades

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Falta mayor difusión de todas
las promociones

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 12

Número teléfono: 098 7153 438

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que no tengo inconvenientes de
ningun tipo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Casi nunca se me a ido la señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por que padre estar en contacto

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Siempre tengo y busco la mejor oferta

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No hay inconvenientes

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Nunca se hecho lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? ya que tienen mucha publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque lo importante es el servicio.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 16

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque cubre mis necesidades

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué casí nunca falla

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es un factor muy importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué así llamaría más la atención

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? Existen numerosas publicidades de la compañía

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque tratan igual a todos los clientes.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque lo importante son los servicios que brindan.

ENCUESTA:

Sexo: 7

Edad: 64

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Mobistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En muchos lugares ~~no~~ se pierde la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Nunca tengo claro como se maneja el plan
y hacen cambios ^{de} ~~que~~ los cuales no me enteran.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué La imagen en todos los productos es fundamental
para atraer al cliente.

✓

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 3824 030 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué llega donde no llega otras operadora no llega.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si porq' en el campo llega sin
ninguna novedad.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ...

Número teléfono: ... 0999347010 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movil

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por q recibo buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué por q son buenas y necesarias

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención ✓

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? ES lo q necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO -

Por qué por q me molestan

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 52 ...

Número teléfono: ... 032688781 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro PLAN CORPORATIVO

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Esta subiendo los costos la OPERADORA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

Por NEGOCIOS y VIAJES DENTRO DEL PAIS

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) **¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?**

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué cree?

11) **¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?**

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 43 ...

Número teléfono: ... 0984252122 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Plan Corporativo

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Estoy con CNT. y a veces en algunos lugares no hay señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Donde hay señal la comunicación
es excelente.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por la facilidad de acceder desde
cualquier lugar a la comunicación.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Cobertura (mayor)

Por qué Por cumplir con su objetivo

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué?

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué?

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Desconozco me cambié de operadora

hace 15 días

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? No lo he necesitado.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué No interesa el servicio y la
accesibilidad.

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 0994107547 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por la señal que se va a cubrir

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es una FCC con conexiones y comodidad

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 54 años ...

Número teléfono: ... 0987223199 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ ~~a.~~ - Prepago

b. - Postpago

c. - Internet

d. - Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a. - Muy satisfecho

☒ ~~b.~~ - Satisfecho

c. - Insatisfecho

d. - Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta normal, _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a. - Excelente

☒ ~~b.~~ - Buena

c. - Mala

d.- Muy mala

Por qué no es excelente se corta algunos veces.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ SI

b.- NO

Por qué si hay mejor señal había mejor comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ No conoce

Por qué no me interesa

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué más beneficios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ SI

b.- NO

Por qué? hay cobertura en muchos sitios.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ SI

b.- NO

Por qué no navego bien.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ NO

Por qué? no las conozco

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ SI

b.- NO

Por qué cree? porque voy personalmente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ SI

b.- NO

Por qué está en todas partes.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 24 ...

Número teléfono: ... 0999714165 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que tiene buena Señal y tiene buena
ofertas de xpl.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué SI Por que coge señal en todo lugar-

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué SI muy buenas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Si para ver que cosas de Promociones

Por qué tienen

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Si es muy buena

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si por la buena señal que tiene.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Si Por que comunican mediante los
MSM de texto

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? SI Porque Atiende con buena Amabilidad
y Dan Solucion al Problema

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: ... 0969323340 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Falta de cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué El servicio de internet es deficiente.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué sobre todo para estudiantes o profesionales que requieren de constante comunicación.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Brindan instantaneidad al usuario.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Cobertura deficiente.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Muy mala, en cuanto a reproductores, redes sociales etc

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Bestante marketing

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? El call center es excelente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la fama o trayectoria de la empresa que brinda el servicio sobre todo

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 17 años ...

Número teléfono: ... 0984121526 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Cumple con el servicio pagado

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque tengo cobertura siempre

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque es importante porque se paga por un buen servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Porque ofrecen múltiples servicios útiles a bajos costos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué se tendría mayor elección

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Cumplen con lo que ofrecen

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre que necesito funciona bien

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No se conoce bien las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ...Masculino... ..

Edad: ...17... ..

Número teléfono: ...0987267685... ..

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por que si me brinda los servicios
que necesita

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por que la cobertura llega a todos los lugares

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es fundamental para la comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ellos ofrecen buenas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué se podía contratar mas planes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy buena

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es muy efectivo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? nos da mejores promociones para consumidores

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☐ a.- SI

b.- NO

Por qué con una buena imagen llamo mucho la atención

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 17

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no cumple lo que ofrece

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no tengo señal en casi ningún lado

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué la relación precio y beneficio es buena

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Los problemas de red y señal son muy molestos

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es rapido y furioso

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si llaman a los clientes para informar las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

☐ b.- NO

Por qué cree? Se refieren a ~~los~~ los clientes por su
nombre atendiendo su necesidad

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

☐ b.- NO

Por qué una buena imagen atrae a más consumidores
res.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 17

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no e tenido problemas de cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si ya que de eso depende el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hacen buenas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué las ofertas de los competidores son llamativas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque ha e tenido problemas de cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es tecnología LTE

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? po es publicidad engañosa

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

(a) SI

b.- NO

Por qué cree? ya que el servicio es personalizado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

(a) SI

b.- NO

Por qué entre más llamativa es la marca tiene más
opción de triunfar

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino

Edad: ... 19 años

Número teléfono: 0998363271

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta La señal falla -

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la mayor parte del tiempo hay cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por algo pago un servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ofrecen redes sociales ilimitadas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué necesito más megas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si sirve

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué donde vivo no llega muy bien la señal

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Me envían SMS

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? me tratan por el nombre y tratan de satisfacer
mis necesidades personales

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué todo es cuestión de marketing

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 22

Número teléfono: 9890127

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ! todo el servicio es completo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay lugares donde no es buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué Lugar donde vive y a donde viaja

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b)- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Son muy comerciales

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b)- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Opón a remodelar equipo

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? toca buscar para obtener una buena promoción

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué cree? solucionan problemas con prontitud

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué Siempre he estado con la misma operadora

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 34 ...

Número teléfono: ... 099 65 81 626 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet X

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay servicios de internet en todos los
lugares que estoy

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué ENT NO TIENE UNA GRAN COBERTURA PERO ENT
SATISFECHA PORQUE EL SERVICIO QUE DAN ES BUENO PARA LO
QUE UTILIZO

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué REALMENTE NO ESTOY PENDIENTE DE LAS PROMOCIONES

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué ESTOY SATISFECHA

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? BRINDO EL SERVICIO QUE NECESITO

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? ENVIAN MENSAJES DE CADA PROMOCIÓN POR LO LA MAYOR

PARTE NO LOO.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: FEMENINO

Edad: 49

Número teléfono: 9-463793

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a. ☒ Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a. ☒ Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a. ☒ Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué SIEMPRE Y NOS DA UN BUEN SERVICIO

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b. ☒ Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué CUANDO CON LAS DEYANDAS DEL USUARIO, Y CUANDO NOS DAN EL DOBLE EN PRECIO NOS GUSTA,

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c. ☒ Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? CUMPLE CON TODO MIS REQUERIMIENTOS

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? MEGAN ENSEGUIDA

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? COMUNICAN POR VARIOS MEDIOS PARA QUE EL USUARIO
ESTE ENTERADO

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué cree? ESTAN PENDIENTES DE LO QUE PIDO Y LO HACEN
A TIEMPO

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué TIENE EXCELENTE MANEJO EN REDES SOCIALES
Y MARKETING

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 0995402773 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No cumple sus expectativas al 100%

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No hay en todos lados buena señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 23 ...

Número teléfono: ... 0995063901 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque a veces se va la señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

Me gusta

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

si no hay cobertura no sirve

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

cobran mucho

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué podemos elegir más _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Elmenino ...

Edad: 26

Número teléfono: 0987960224

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Mi plan es de 15\$ y tiene redes sociales y me gusta

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Se envían rapido si es rapido el internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? SI hacen muchas promociones yo de movistar no me cambio, solo que mejoren un poco la red y la señal

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: MASCULINO

Edad: ... 60

Número teléfono: 0998974314

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta TODO LOS BENEFICIOS (MINUTO Y MENOS) SIEMPRE
ESTAN FUERA DE LA OPERADORA, NUNCA DEL CLIENTE

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué TIENE PROBLEMAS DE SEÑAL, CORTE DE LÍNEAS

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué SI NO HAY BUENA SEÑAL, PORQUE LIGO CON LA OPERADORA

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué NUNCA BENEFICIAL AL CLIENTE

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros PROMOCIONES Y PLANES QUE BENEFICIE AL CLIENTE

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? RESPUESTA EN LA PREGUNTA 2.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué MUY LENTO O NO RESPONDE

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? FALTA INFORMACIÓN DE LA OPERADORA Y
DE LOS EJECUTIVOS DE SERVICIO AL CLIENTE

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? EL CLIENTE ES UN NUMERO MAS PARA LA
OPERACION

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué EL SERVICIO ES LO IMPORTANTE

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 54 AÑOS ...

Número teléfono: ... 0999816045 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ✓

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta NO TIENE SERVICIO EN VARIAS
PARTE DE QUITO Y DEL PAÍS

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala ✓

d.- Muy mala

Por qué CADA RATO SE VA - - - -

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué COMUNICACIÓN

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas ✓

d.- No conoce

Por qué NO SE DIFUNDEN CORRECTAMENTE, O SON ENGAÑOSAS

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué COMPETENCIA.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? HAUO, CADA RATO HAY QUE ESCAR
RECLAMANDO.....

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué CONVERTEURA

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? MALA COMUNICACIÓN

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? MA S O MENOS

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué MENSAJE, VISUALIZACIÓN, LLEGADA,
IMAGEN CORPORATIVA.

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 60 ...

Número teléfono: ... 0999940509 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

☒ d.- Otro al contado

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta NO tengo problemas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué funciona bien

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ SI

b.- NO

Por qué funciona

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ No conoce

Por qué no conoce

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ Nada

Otros _____

Por qué no le interesa

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ NO

Por qué no uso

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ NO

Por qué? no me he enterado

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque no me ocupado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no me es importante

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 40 ...

Número teléfono: ... Martha Killaqui ... 2826931

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta N. servicio bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no me fallan en ningún momento y si
falla es por el celular

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? atención rápida

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: F. e. m. e. n. a. o... ..

Edad: ... 2 0

Número teléfono: 0 9 9 9 9 7 2 4 2 3

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Maxi

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por no hay buena señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay a veces señal pero a veces no.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué de eso se trata la operadora.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué te engañan al momento de vender.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los servicios que ofrece son muy limitados.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? La señal o paquete de internet no es bueno.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? El servicio de datos es pésimo.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Porque es un engaño-te ofrecen algunas promociones y descuentos pero no se cumplen.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. - SI

b.- NO

Por qué cree? Porque necesitan ofrecer más servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. - SI

b.- NO

Por qué así se dan a conocer

ENCUESTA:

Sexo: MASCULINO

Edad: 33

Número teléfono: 0987867513

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVIL

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ☒

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta POCA ATENCION AL CLIENTE, RESPUESTAS LENTAS

COBERTURA BAJA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué COMUNICACIÓN SE CONSUME FRECUENTE

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué POR UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué FOLTA FLEXIBILIDAD

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? SI, ~~NO~~ PERO NO EN SU TOTALIDAD

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué FALLAS CONSTANTES, MALA COBERTURA

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? HAY TÉRMINOS QUE SE OLVIDAN

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? ATENCIÓN BÁSICA

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué COMO MARCA LA IMAGEN ES PRIMORDIAL

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 20

Número teléfono: 09999 367 22

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura de red es muy baja,

el saldo se gasta muy rápido

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no abarca muchos lugares, (NO hay buena señal)

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué de eso se trata la operadora. (darle cobertura)

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué engañan

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué hay muy pocas promociones buenas.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? es mala la señal.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué se gasta muy rápido y no hay señal de internet en todos lados.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? las promociones son poco informativas.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque atienden todos nuestros problemas.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la imagen habla mucho de la marca.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 20 años

Número teléfono: 0987088880

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta muchas veces no es eficiente

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO es rápida la navegación

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué ES muy útil

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Si ven mucho y en ocasiones especiales como día del amor y la amistad, son útiles

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Que sean más adaptados a las necesidades

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Pero no del todo, falta variedad de ofertas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Falta mejorar

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Muchas veces uno no se enterar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Falta amabilidad y que conozcan
más el personal

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Debe ser llamativa y tener
posicionamiento para generar
confiabilidad

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 20 ...

Número teléfono: ... 0959508311 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque muy ciertos lugares en donde se corta
la cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque prefiere la operadora con mejor señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Aunque a veces no son tan buenas.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque podrían ganar más clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Por poder mejorar, aunque es útil

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por muchas veces se corta sin razón alguna

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Ni siquiera se hacen las promociones nuevas de las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? son amables y cordiales en el servicio, aunque
podrían ser más eficientes y eficaces en resolver problemas

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué por el más determinante es la calidad del servicio.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 18 años

Número teléfono: 0998428686

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene buena señal, unos planes

asequibles y se adaptan a diferentes necesidades.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay veces que no me coje la señal
o simplemente se va y después vuelve

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué permite un uso estable del celular y todos
sus servicios

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen mas saldo por menor tiempo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros que mejoren el servicio de atención al cliente
Por qué Al llamar no responden mis respuestas de
manera clara.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Los problemas con la señal y el plan de
datos no a muy regular, tengo el plan perfecto para mí.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Muchas veces se demora mucho en cargar
y si voy a un lugar más alejado no funciona

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a. SI

b.- NO

Por qué? Toman en cuenta las diferentes necesidades
de su público consumidor

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué cree? Parece que están muy ocupados

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué la imagen siempre tiene una respuesta en los clientes, la música de los propaganderos, las ilustraciones son divertidas

ENCUESTA:

Sexo: ... ☒ Femenino

Edad: ... 14

Número teléfono: ... 0984535838

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que el servicio que brindan es bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por que es buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a- ☒ SI

b.- NO

Por qué la señal móvil es buena

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d- ☒ No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b- ☒ Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? por que me brinda lo necesario

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué no puede hacer varias cosas al mismo tiempo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué no afecta en nada _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 14 ...

Número teléfono: ... 0984535838 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b)- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por q' me parece bien el servicio móvil

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b)- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué me parece buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué es buena la señal móvil

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué podría haber más planes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué algunas es bueno y algunas no

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? siempre llegan

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque me les es todo igual

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es bueno

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 48 ...

Número teléfono: ... ~~04414732693~~
0991473265 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta NO he tenido problemas.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Si tiene calidad.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué en particular en la promoción de recarga
muchas veces cumple con el doble.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque al usar el teléfono y no aluzgo o
económicamente se debe ver mas alternativas en
el mismo plan.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No uso internet en el telefono

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? Los inquilinos han sido muy pocos que no
he necesitado acercarme a un concenacionario

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO ☒

Por qué Si porq marketing que dice como es la telefonía
No porq es la que tengo ha sido de calidad.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 19 años

Número teléfono: 0939 245 763

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque la señal es constante

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la mayor parte del tiempo hay cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por algo pago un servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué se ajustan algunas veces a lo que necesito

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Podrían haber mejores promociones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es el adecuado

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Lo puedo usar sin mayor problema la mayoría de veces

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Lo comunican cuando vas al centro de atención o por la publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? son muy amables en la atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Me enfoco más en el servicio

ENCUESTA:

Sexo: Femenina

Edad: ... 18 años ...

Número teléfono: 0988920316

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta el: bien normal tiene sus buenos y
sus bajos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Por que cuando me voy de viaje en ciertas
lugares no me coge la señal y como es una Empresa
ya reconocida tiene que ya tener cobertura buena en
todo el país.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué Por que hay se mide la calidad de
la operadora.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b. Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué En algunos casos si son buenas y otros no
por que estan

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b. Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por que a veces hay planes que son muy caros
y la economía no esta. Y a veces hay planes que son
baratos pero son una estafa.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué? En ciertos casos si y en otros no!

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué Eso depende de cada telefono porque
en telefonos inteligentes aiso va aoger internet rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? En algunos casos no, por hay promociones
y no nos enteramos que hay!!!

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Nunca ojan los requerimientos que
los clientes hacemos

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si por que de acuerdo a los estadísticos
el 95% de las personas se sienten atraídos
por el logotipo - U

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino

Edad: ... 19 años

Número teléfono: ... 099 133 47 55

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que no dura el saldo, internet lento, no hay señal.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué aveces no hay señal pero cubre más provincias
en el Ecuador

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la más importante es poder comunicarme.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no aplican a todas las operadoras y tienen fecha
de caducidad

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 2754974 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No me da el saldo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no hay señal en todos lados.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 5

Número teléfono: 09 814 52811

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Prepago

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Era eficiente.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué A veces no es buena.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no dispone de buena señal nadie va a querer estar en esa operadora...

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No son muy buenas que se diga.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Con más planes o mejores promociones
tendrían más clientes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Hasta ahora ha sido bueno.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Aunque a veces no es muy rápido si es
eficiente.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si, hay varios comerciales sobre ello.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? No he estado en atención al cliente
no podría opinar sobre ello.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si la compañía tiene una buena imagen muchas
personas irán a escogerla por comodidad.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 24 Años

Número teléfono: 0982942021

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces el internet es lento

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Movistar

Por qué tiene mas promociones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué?

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué?

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué?

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 19 ... Años ...

Número teléfono: 0998764496.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 20 años

Número teléfono: 0967999241

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por la buena señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Quises se quede sin cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué En emergencia se quece sin señal o cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son buenas promociones.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué para tener varias opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Cumple con sus expectativas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no tiene ese servicio

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por sus planes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que son corteses

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Una bien acogida en el país.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 16 ...

Número teléfono: ... 2342760 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por que es aceptable

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Falta de comunicación

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 22

Número teléfono: 0983893092

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque falta mejorar el servicio
al cliente al momento de ser requerido

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque en sitios apartados o varios
sitios cerrados no existe mucha cobertura y eso
molesta al cliente

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué aun no llego al punto de quererme
cambiar drásticamente de operadora.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué solo dan lo basico de acuerdo a lo
requerido economicamente por ellos además hoy otras
promociones que son raras.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros porque el cliente necesita más servicios y promociones
Por qué para satisfacer sus necesidades en redes
sociales e internet (trabajo como estudios)

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? si tiene un nivel de aceptación de
parte mía para continuar adquiriendo este servicio.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué por lo que en días se ha vuelto muy
mal este servicio más lento los datos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? porque hay muchas promociones que a
simple vista no ven en el cliente si no en ellas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

(b.- NO)

Por qué cree? porque casi no es muy frecuente
que la operadora movistar solucione nuestras peticiones
mediante el servicio al cliente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

(a.- SI)

b.- NO

Por qué yo he tenido una buena imagen por parte
de muchos usuarios a lo largo de los años y esto
a influido mucho para

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 0983304534 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque presta un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque en algunas partes no hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué sin señal no funciona.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b. Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué algunas son factibles y otras no.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c. Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué seria mas facil tener internet sin necesidad
de plan.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es bueno.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es muy rapido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? señalan en la tele.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? se demora mucho.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo que influye son las promociones.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 0918 661518 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Bueno cubre y sirve adecuado

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Podría mejorar en algunos sectores

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es parte fundamental del servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ofrecen buenos beneficios por buen costo, hace falta promoción

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué conozco de otras operadoras con mejores precios
y a nivel internacional tienen más usuarios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me da lo que necesito por un precio justo.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es de última tecnología

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? hace falta promoción

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? atienden brevemente en un buen tiempo

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué creo más o menos de los segun su
marketing.

ENCUESTA:

Sexo: ... masculina ...

Edad: ... 33 ...

Número teléfono: ... 08366 25253 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Buena y buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

AUNCA NO VA

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

X

b.- NO

Por qué

¡importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

X

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Hay mejores en otros países

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

X

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? Muchas mas funciones

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Deven- de mas rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? NO HAY

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree?

Se preocupa por saber

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

No a la imagen

ENCUESTA:

Sexo: ... 11 ...

Edad: ... 47 ...

Número teléfono: ... 0995 26 98 77 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ☒

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✕

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✕

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué NO UTILIZA _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 24

Número teléfono: 0995382261

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Hoústar

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho X

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por sus paquetes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena X

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Buena porque a veces se va la línea

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI X

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas X

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Porque sus promociones algunas bienen gratis

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe X

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Planes con precios más convenientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Porque es conveniente

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? He funciona bien

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? En algunas ocasiones te dan el
paquete sin llamarle y te descuentan

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? Cuando he llamado si te dan
buen trato

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Creo desde la imagen es buena.

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 21

Número teléfono: 099 6321 926

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No ha novedades y tiene precios accesibles.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

Me mantiene comunicado previniendo si estoy en una ubicación fuera de red (Emergencia).

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

Satisfacen una de las necesidades del mundo globalizado

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Preciona entre si a las demás empresas. para que haya precios variables a comodidad del cliente.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Da facilidad de pago y planes cómodos

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cas. siempre hay accesibilidad para todo
usuario

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No son notificadas por los suficientes
medios

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? los operadores (algunos) Saben Saben lo
que el cliente necesita.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Se da una opinión cerrada que corre entre
las multitudes (de boca en boca).

ENCUESTA:

Sexo: F E M E N I N O

Edad: 18 AÑOS

Número teléfono: 0998724312

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta cubre todas mis necesidades

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si la cobertura fuera mala buscaría
otra operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? siempre me llegan mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué me gusta la buena presentación

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 49 años

Número teléfono: 7989757255

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por la mala señal.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

siempre en todo lugar.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

Es necesaria la señal para hacer llamadas

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

la variedad.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es nuevo tener para elegir

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? si está satisfecho

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué no hay demora

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? buen publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? la forma adecuadamente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es muy importante la imagen al público

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 38 años

Número teléfono: 0931223478

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Mucho si es que la red es lenta.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No le tiene ningún inconveniente

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es lo más importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Por

Por qué por economía.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Es muy lento.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué se cuelga mucho

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta información

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Es personal.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 21 ...

Número teléfono: ... 048.033.9425 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por la cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por que no puedo viajar y se
tiene cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué para emergencias o trabajo

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué de aborra en parte el valor
del equipo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué otras operadoras ayudan a dar
promociones para mantener a los clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? la cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué se trabaja con internet y no a
velocidad

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? por que les aviso por mensajes
y se a utilizado los mismos

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque se colapsa o cuando
de necesita no atienden

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué la imagen vende

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 95

Número teléfono: 999 299 3765

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta pero prepagado

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no tiene señal en todas partes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué los tres operadores tienen señal en
todas partes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué mi economía está mejor

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros que no se vaya la señal.

Por qué es un problema

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me interesa mi economía.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? bastante información en propagando
y carteles

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Los atienden sus eficientes.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es una marca conocida a la gente.

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: ... 36 años

Número teléfono: ... 9875 34 815

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novi

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Malajena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué lo más necesario son los llamados.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué se consume enseguida.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por los beneficios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? mejor cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Porque se entiende fácilmente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- ~~SI~~

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Hombre

Edad: 26

Número teléfono: 0999044461

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movil

a.- Prepago

☒ b. Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b. Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 45

Número teléfono: 0999 195 059

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Precio correcto Servicio Eficiente

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Valor agregado al servicio que se tiene

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Interrumpen con una llamada

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 48

Número teléfono: 0999 751960

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No tiene buena señal con 4G

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a/- SI

b.- NO

Por qué Mientras mejor señal más comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Con 2.000 megas es muy bueno para el mes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 52 años

Número teléfono: 3343910

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena casi excelente

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque a veces si falla, aunque no mucho.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre se busca no tener problemas a la hora de comunicarse en cualquier lugar del país

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Creo que han ido mejorando en precios y cantidad de saldo.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué Estoy contenta con lo que tengo y me es suficiente.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Tengo un plan bastante conveniente y no tan caro y no falla mucho.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué A veces falla, aunque no mucho.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No te enteras de las ofertas, aunque puedas mejorar en precios o servicios no te avisan, solo a los nuevos clientes para captarlos.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué cree? Nunca he tenido problemas desde que estoy en Claro, si tenía este problema con Movistar.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué Porque nos dejamos llevar por las propagandas, logotipos y marketing en general.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 55 años

Número teléfono: 0999 738661

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ✓

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces no puedo comunicarme,
recibir o hacer llamadas.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por la razón anterior

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas ✓

d.- No conoce

Por qué no me han concretado ofertas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué En este actual momento se necesita estar muy bien
comunicado.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? por la cobertura aquí dentro de la misma
ciudad.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué razón anterior

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? se le comunican

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree? Solo en ocasiones.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué no es importante.

ENCUESTA:

Sexo: Elsa Navas

Edad: 75

Número teléfono: 3490182

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Si

☒ a.) Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.) Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

Porque funciona Bien

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.) Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque es buen servicio

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué Porque necesito varias comunicaciones

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué Porque cuando hoy enciendo el
Atendíam

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Horas No contestan

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Le dan suficiente Atención

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque cuando se llama
si lo atienden

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? los clientes siempre tiene la razón

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué cree? Fara eso Encomoyá

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☐ SI

b. ☒ NO

Por qué Porque No

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Wuolli

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

☐ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque desde llamo para donde necesito

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido problemas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es lo esencial para mantenerse comunicado

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Se ajustan a lo que pide el usuario

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué

Por tener más opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué?

Me parece bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué

No lo tienen por el momento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué?

Se agotan a los pocos días de salir

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. - NO

Por qué cree? Siempre se presuponem por ello

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b. - NO

Por qué Es muy importante para captar cliente

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 2 ...

Número teléfono: ... 011 018 01 1 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

buenas que ayudan al usuario

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b)- NO

Por qué? Porque el servicio de internet es muy lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Porque no se comunican correctamente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué brinda mejor servicio al usuario

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué para que existan más libertades familiares.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué le falta mas gente para el servicio
al cliente junto con explicaciones mas claras.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Con tiempo.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Mujer

Edad: 37

Número teléfono: 0999817504

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene muy buena cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué tiene buena cobertura, y pocas comunicaciones
a otros países del país

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque la señal es mala y no se puede

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque dice que son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque son más baratos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si me satisface el servicio que me brinda

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es más rápido que los otros operadores

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque si me comunican a tiempo

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? LO RESUELVEN RÁPIDO.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué ES UNA COMPAÑIA BUENA Y CON MUCHA

EXPERIENCIA

ENCUESTA:

Sexo: ... Alumno ...

Edad: ...

Número teléfono: ... 0946356143 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No totalmente porque la señal a veces

no es clara.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido oportunidad de probar en otros sitios

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Porque necesito ese servicio y si no es bueno, me
he frito

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Si servicio es lo suficiente, muchas veces su costo es
cuantificable

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Unidad en lo que dicen; Precios, etc

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Es suficiente para lo que necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Es suficiente para lo que necesito

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? los comunican de forma clara, sin dar mas
información

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI /

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO <

Por qué

Me importa el servicio más que la imagen

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 33 ...

Número teléfono: ... 0984969739 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora celmovil

- ☒ a.- Prepago
- b.- Postpago
- c.- Internet
- d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

- a.- Muy satisfecho
- b.- Satisfecho
- ☒ c.- Insatisfecho
- d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque mandan mensajes relacionados con
publicidad todo el tiempo y la señal no llega a ciertos
lugares.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

- a.- Excelente
- b.- Buena
- ☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No hay señal en algunos lugares

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 49 ...

Número teléfono: ... 0992520493 ... MOVISTAR .

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Convenio con el Colegio

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No hay información completa y cobros de odendum

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

Por qué Se prende la señal en sectores alejados de Chuito

a. - SI

b. - NO

Por qué _____

- a.- Son perfectas
- b.- Son buenas
- c.- Son malas
- d.- No conoce

Por qué _____

- a.- Remodelación de los centros de atención
- b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes
- c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué es lento _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 53 años ...

Número teléfono: ... 0994670772 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ES BUENA PERO SON CAROS

HAY SEÑAL SIEMPRE

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué DOnde Udy Hay Señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué LOS COSTOS SON MAS DETER-
MINANTES A LA IDUA DE ESCOGER.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué PORQUE DAN PARA DOS DIAS Y EL
MES TIENE TREINTA DIAS. ES UNA ESTAFIA.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Que

Por qué Que las promociones se extiendan
a TODO EL MES

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? AUNQUE ES CARO HAY
COBERTURA TOTAL

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué NO USO

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? HAY PRO-PAGANDA

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? SE INTERESAN EN NO
PERDER MI USO

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Porque más me interesan los
precios, las promociones y la cobertura.

ENCUESTA:

Sexo: Donna

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

Es util para internet en el telefono, pero no que es bueno

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b. ☐ NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 24

Número teléfono: 0969038004

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque no cumplen al 100% con los
beneficios ofrecidos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Existe una buena señal en ciertos lugares y
en otros no.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Para tener una buena comunicación al momento
de marcar a otro.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué El 2x1 es una buena promoción para el uso

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque así atraería mas a la gente dando mas
beneficios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? A pesar de sus fallas es una buena operadora
en cuanto a la señal y precios

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué A veces es lento y se va el internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Nunca dicen todo solo lo bueno de la promoción
pero no lo que cuesta verdaderamente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Son muy preocupados al saber como se
siente el cliente en cuanto al servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante que sea atractiva para el
consumidor

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 40 ...

Número teléfono: ... 6017938 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celco

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque cumple con el servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Tiene mucho d'ance.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué la cobertura es necesaria

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ✓

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ☒

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Es un celular.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? NO USO

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Publicidad es buena

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? Por los costos

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué Es un buen uso efectivo

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 38 ...

Número teléfono: ... 098291664 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CIATRO

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Tiene cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Vigo al campo. y necesito cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Considero que son buenas. aunque no las use

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ☒

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? lo utilizo poca Norma y que me llamen.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No lo uso.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? la publicidad es extensa

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? SON ATINABLES.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué HOY JUEGA MUCHO LA VISUAL.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 19

Número teléfono: 093 992 57 241

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora C

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Cumple lo que promete

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

Nunca me ha dolo problema.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Me parece una factor influyente

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

igual a por supuesto

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Aumentar el interés del público

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? Cumple lo que necesita

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué Siempre rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

*Porque me respaldan en caso de que
dejen de servir*

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

La publicidad es muy buena

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer ...

Edad: ... 27 ...

Número teléfono: ... 333-672 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Ofrece un servicio bueno por los gastos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

por la llamada en todo parte del Ecuador

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

porque están muy buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? buenos datos de celular

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué es bueno, de voz, de datos, de internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Si, por sus Atte.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Depende de los datos y servicios telefónicos que le da la empresa

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 17

Número teléfono: 0978792278

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Tuenti

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque solo presta los servicios
regulares, es decir no innova.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque sino no hablo por telefono
NO sabe la operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque son regulares.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? NO SON SERVICIOS COMO EMPRESAS.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque cada uno lo ve de un lugar donde
está en servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué En realidad son mas relevantes
otros aspectos.

ENCUESTA:

Sexo: ... M... ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 09 89971382 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

(a) Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

(b) Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No estoy satisfecho

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

(b) Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No es lo más conveniente

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué No es lo más conveniente

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ayudan para hablar a mis parientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Pediría mejorar aún más el servicio

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No he tenido inconvenientes

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No uso ese servicio

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Entiendo que se comunican por medio de mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 18

Número teléfono: ... +1 (714) 759 9341

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora sprint

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no llega acá

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

☒ d.) Muy mala

Por qué

no llega acá

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué

Si

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

~~est~~ soy de otro país

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.) Nada

Otros _____

Por qué estoy bien

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? estoy en otro país

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué todo llega a cargarse

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? no me entero

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque no tengo conocimiento de

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la imagen es todo

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 28 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 28 años

Número teléfono: 0992949347

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Maxi

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Ofrecen algo y no cumplen

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué falla un poco el servicio

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si ella no se puede utilizar el teléfono

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué le ofrecen algo y no cumplen

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por la compañía

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No está muy contenta

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre le comunica por mensaje

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Son eficientes.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué según ella se opta por lo mismo.

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 43

Número teléfono: ... 0 987 908 663

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora celm

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

no llega a la ciudad La Maná

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

es importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

no conozco

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué sona bueno

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué NO se carga siempre

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? yo no me entero

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

porque no me importa

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

no es bueno

ENCUESTA:

Sexo: ... El marino ...

Edad: ... 24 ...

Número teléfono: ... 0999819441 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es barato y bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Siempre tengo señal en todas partes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué sin señal no se puede llamar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son baratas y convenientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué de esta manera llama más la atención

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por que es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es rápido y sirve siempre

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre me enteró de las promos

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? por que se nota la preocupación

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por que la imagen influye en todo
y da confianza.

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 0969884567 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la cobertura es necesaria si trabajas en el campo

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy completo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. - NO

Por qué cree? son muy cortados al cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b. - NO

Por qué si se examinan en la publicidad se encuentran en la comunicación

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 24 ...

Número teléfono: ... 779252 6014 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 36 ...

Número teléfono: ... 0992050113 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta En ocasiones hay falta de cobertura.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no cubre la señal en varias zonas del
Ecuador

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué es necesario estar comunicado en cualquier
lugar que uno se encuentre.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ☒

Por qué no he prestado importancia.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué la demanda aumentaría y la economía de los
servicios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? me las avia con lo mínimo.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué es molísimo.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? Nación es hora la de la de.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? Por falta de preparación del personal.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué todo entro por la vista, una fachada empresarial.

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 18 años

Número teléfono: 0983071558

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Twenty

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por planes convenientes para jóvenes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En ciertos lugares no hay pero generalmente
es bueno.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no hay buena señal el usuario puede
optar por cambiar.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen combos o comisiones que son atractivos.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Quiero a integrar el facebook ilimitado

Por qué Era un servicio necesario que lo quibora.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? cumple con lo comprado su el tiempo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué opera servicio 4G y es efectivo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta publicacion

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? al modo de atención y vis chat

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la publicidad es un factor primordial.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 15 ...

Número teléfono: ... 2415506 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es aceptable

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta comunicación

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 17

Número teléfono: 0993907954

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora ~~Claro~~ Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque brinda un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué es necesario, en casos de emergencia

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c. Son malas

d.- No conoce

Por qué se consume saldo, sin haber utilizado

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c. Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 35 años ...

Número teléfono: ... 2052250 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la navegación es más rápida.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué en caso no sea la señal.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué no aplica a mis necesidades

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué siempre se va por la operadora más
comoda y con más servicios.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por que es rapido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? llaman muchos más.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Si llamando a la operadora,

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué NO lo sé.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 53 años

Número teléfono: 2041028

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Fu el area que donde vivo (Combaya)
la señal no es muy buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

No siempre se tiene buena comunicacion

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No hay buena cobertura en todo lugar

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Es lento la mayoría de veces

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 19

Número teléfono: 09999120800

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Usa solo lo que necesita

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En la que yo necesito puede
usar

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué mientras mejor cobertura mejor
use y mas facil de usar.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Ofrecen mas posibilidades.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué tienen gran variedad de cosas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Podemos usar en muchas cosas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué es rápido y efectivo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? hay muchas formas de que

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenina ...

Edad: ... 43 años ...

Número teléfono: ... 0998 228641 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Plan con Internet

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Muy eficiente

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No he tenido ningún problema.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Me gusta bastante

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? A veces no me enteró

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? La atención es muy buena.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué No me fijo en la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer ...

Edad: ... 24 ...

Número teléfono: ... 999 999 999 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque el servicio que brinda es malo

porque la cobertura es mala

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Por que las cosas no son como yo quiero, especialmente

en el servicio

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

(b.- NO

Por qué Siempre he estado en una cobertura mala y las personas

se quejan, es

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

(b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué me gusta más porque son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

(c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

(a.) - SI

b. - NO

Por qué cree? por experiencia de haber estado en el cliente y tener
buen trato

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. - SI

(b.) - NO

Por qué no, ya que la imagen no tiene tanta importancia como
el servicio que se presta

ENCUESTA:

Sexo: Femenina

Edad: 26

Número teléfono: 07.8.80.64.55.0.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro NO

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque brinda una buena atención

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Por que donde me boy si tengo Señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué si influye Para comunicars con las Operadoras

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Son buenas las promociones y así me siento comunicado con mi familia

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para mantenerme mas comunicado

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Por que asi estoy al dia con la Operadora

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué si es buena x las navegaciones

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Si. Por que se puede realizar los pagos

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? si porque son rapidos en atender al
cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué si influye porque asi tenemos el servicio
de teléfono.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino...

Edad: 32

Número teléfono: 330 2 6 2 1 0 99 2041109

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro NO

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque me brinda un servicio

Excelente

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Por que no se ba la señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por que cuando no ay señal no pueda comunicarme con las Operadoras

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Porque me dan promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Por lo tener mas comunicación

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Por que aho uso mucho de facebook

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por que es muy Rapida

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Si son buenas para avisar los
celbros

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? Por que vienes de inmediato cuando
necesito

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por que la imagen siempre esta bien

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 42 ...

Número teléfono: ... 0981236389 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- ~~Prepago~~

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por que hay movimientos en las llamadas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Si tiene acceso

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si es necesario para las llamadas

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay muchas promociones al elegir

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para mejorar el aspecto.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Si hay buena cobertura y la señal

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Responde a tiempo los mensajes etc.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Si por que son para propensas.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Se es la respuesta es rápida

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Prestigio que se es ganado

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 17 años ...

Número teléfono: ... 2803850 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Yovistar

a.- Prepago /

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho /

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta He da lo que necesito

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena /

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Siempre hay buena señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué es lo que más me interesa

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ofrecen productos accesibles

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Así tengo mas elecciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Me da todo lo que necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué no tengo problemas con la conectividad

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? A veces no lo comunican

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? Ya que el trato es similar a rato

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cundo la imagen es más confiable, los
consumidores tienden a impactarse más

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 22

Número teléfono: 011 724 252.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por el buen servicio que ofrece

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Cumple con las expectativas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque si no funciona no sirve.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Nunca me sirvió

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ Nada

Otros _____

Por qué No creo que sea necesario.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ SI

b.- NO

Por qué? Completo.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ SI

b.- NO

Por qué Me sirve

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ NO

Por qué? Llegan demasiados mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque si

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la imagen es importante

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: 0954325342

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque cumple con mis expectativas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque es así

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque si

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d. de pricing

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque los servicios están bien equipados

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Cumple con mis expectativas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Me funciona bien.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre me llegan mensajes sobre las

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Hay opciones para consejos personalizados

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque siento que es el destino.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 18

Número teléfono: 0984679678

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☐ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☐ b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No sirve

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no tengo plata para irme a otra

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué por son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Si _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? es mala _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es mala _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No tengo casa _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? soy pobre

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no importa

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 20577 36410 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque me va la pena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en lugares lejanos de la ciudad no
hay

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué SI está NO dice

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué muchas veces son aleatorias
económicas en t.p.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Muchísimos y es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? se enfocan mas en gente que

tiene dinero.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... *Femenino*

Edad: ... *17*

Número teléfono: *011 8756 0423*

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en ocasiones la cobertura colapsa.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es un elemento que tiene mayores beneficios.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No hay constancia de permanencia de los servicios.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

☐ b.- NO

Por qué No hay como cancelar 2 dispositivos a la vez.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No todas las promociones son transmitidas mediante los medios de comunicación.

Se requiere estar presente en instalaciones de telefonía para saber que ofrece.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué La imagen depende de la calidad

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 16 ...

Número teléfono: ... 8184419389 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

(a.) Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

(c.) Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la señal no es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

(a.- SI

b.- NO

Por qué Voy beneficiarse

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

(d.- No conoce

Por qué de la operadora

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

(d.) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque de los otros más baratos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

(a.- SI

b.- NO

Por qué? a comparación es el mejor

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

(a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

(b.- NO

Por qué? porque no hay frecuencia

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? no es mi responsabilidad

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no se juzga por aparatos

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 50 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ✓

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente ✓

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas ✓

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ✓

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) **¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?**

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree?

11) **¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?**

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Hombre ...

Edad: ... 17 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) **¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?**

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) **¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?**

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) **¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?**

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... 7 menino ...

Edad: 17

Número teléfono: 099 991 1141

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tienen buen servicio.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la cobertura no sirve en todas partes.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué Da mas confiabilidad.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué satisfactorias.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ☒

e.- Nada

Otros _____

Por qué La economía.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Dan buen servicio.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué se accede muy rápido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? mandan mensajes de texto, tambien propagandas en televisión

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? te ayudan en todo lo que necesitas.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué No es lo primero en lo que me fijo.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 22

Número teléfono: 0984414268

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta He tenido un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No oy cobertura en algunos sitios

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué da mas confiabilidad

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son satisfactorias

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué se adopten mas a las necesidades

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Don un buen Servicio

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué se ocurre con mayor rapidez

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? No son comunicativas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? Toman en cuenta las necesidades y Preferencias

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Es un complemento fundamental de la Empresa

ENCUESTA:

Sexo: ... 1234567890

Edad: 18

Número teléfono: 099 813 1111

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué SIEMPRE FUNCIONA

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué se pueden mejorar

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ☒

e.- Nada

Otros _____

Por qué la economía _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Es bueno _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué es rápido _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? por medio de sms _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 32

Número teléfono: 0995821860

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ☒

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No dar buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Si hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué don buenas ofertas.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué El internet es bueno.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué tener mas opciones

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? esta todo bien.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué se activa rápido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? SI

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? SI atienden bien

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué para no perder los clientes

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 41 años

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar.

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta A veces la cobertura no es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

Por que ~~se~~ no mejora se buscará cambiarla.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas ✓

d.- No conoce

Por qué

Muchas no cumplen los ofrecimientos.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué No tengo mi plan en datos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué

N/A.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 23 ...

Número teléfono: ... 0987333329 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Región

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho /

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Si me brinda buenas promociones y económicas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena /

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

En algunos sitios la señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

Se necesita en lugares específicos donde la importancia

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Tiene muchos servicios por módicos precios.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Variedad de teléfonos de última tecnología

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? he intentado varias veces

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué pero hay lugares donde no hay buena cobertura

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? se informo de nuevos ofertas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI /

b.- NO

Por qué cree? A veces si me atienden pero todo es un servicio al
cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO /

Por qué El logo o la imagen es lo de menos lo importante
es los servicios.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 29 años ...

Número teléfono: ... 0979770431 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque cumple con mis necesidades
de comunicación

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque no me ha fallado.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si porque si falla o no existe en los
lugares que frecuento no sirve de nada

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Por la variedad de promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Promociones más seguidas y duran más.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? Si porque nunca he tenido problemas especialmente en la cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué porque la tecnología es actualizada.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b. NO

Por qué? Hace falta un poco más como hacer un recordatorio a cada cliente.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Porque cuando se llama al Call Center se
tardean en atender

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si porque llama la atención de los usuarios.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 44

Número teléfono: 0999 417932

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ☒

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por Que Envía Mensajes

Y SE COBRO DE LA RECUERDA Que uno se Hace.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala ☒

d.- Muy mala

Por qué SE PERDE LA SEÑAL.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué SÍ, PERO SI LA BUENA COBERTURA ESTARA GARANTIZADA

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas ✓

d.- No conoce

Por qué CUANDO UNO SE HACE LA PROMOCION EL SALDO.

QUE EXISTE LA OPERADORA SE NOS VA EL SALDO.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada ✓

Otros _____

Por qué

No Cumplen lo que ofrecen

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué?

La Cobertura es mala.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

se obtiene buena información.

Que se busca con diligencia

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué?

Se hacen en silencio. Que uno se los

LA RECIBA. Mandando Mensajes no Pedidos.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué cree: Por que le ofrecen mejoras el
servicio pero no cumplen

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué: Por que cumplen con lo
pedido

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 17 años

Número teléfono: 0983361109

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movi

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Ningun problema con la operadora

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En lugares comunes no hay señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no solo si la señal sino la económica y formal de pago.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es muy limitado los modelos y planes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No ha tenido problemas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Ningún inconveniente.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Ofrecen por telefono promociones,

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque es de persona a persona.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué tiene mayor atracción por ser multinacional

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes ✓

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI \

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... H ...

Edad: ... 35 ...

Número teléfono: ... 098315380 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no tengo problemas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI _

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No sirven

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? no hay mayor problema

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Por la publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? recibo todas las promociones via internet
y llamadas

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Solo me interesa el servicio y la calidad
de datos

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 24 ...

Número teléfono: 249.3605 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo:

Edad: ... 22

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.)- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.) Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por el servicio que brinda

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

(c.) Mala

d.- Muy mala

Por qué Toda mala

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Si

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Donde son las promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

Si o no, poco

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

porque lo que más me atrae es el servicio

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 0984268410 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 27

Número teléfono: 099 547 0409

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOV1

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta SERVICIO LENTO.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué MEJORAR PROCESO?

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué ES NECESARIA PARA COMUNICARSE

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué PODRIAN MEJORAR

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué BUENAS TÉCNICAS DE VENTAS Y SERVICIO

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? NO CUBRE MIS TODAS NECESIDADES

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué SE TRABA MUCHO

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? FALTA DE COMUNICACIÓN

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? SERVICIO VOZ A VOZ

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué EN TODO LA IMAGEN CUENTA (COLORES INFLUYENTES)

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 22 años

Número teléfono: 0987461705

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por la señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué a veces falla

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué sin ella no le puedo hacer ninguna gestión.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué atraen clientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por la economía

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Falta un poco de eficiencia

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es un poco lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? son confusas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Es ineficaz.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es la marca más conocida

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenina

Edad: 18

Número teléfono: ... 09933776066

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Prepago

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta más o menos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué me cumple

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué si no es buena

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué nunca cumplen lo que dicen

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? mas o menos, cuando quieren me dan hasta
36 gratis por 10 minutos

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: FEMENINO

Edad: 14

Número teléfono: 09 9 51 34 974

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b).- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b).- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 26 ...

Número teléfono: ... 0999671677 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque es BARATO, RÁPIDO Y

EFFECTIVO

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

POQUE SIN SEÑAL NO HAY HABA.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

POQUE SON ACCESIBLES

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? PORQUE ES BARATO Y RAPIDO Y TIENE
AMPLIA COBERTURA

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué PORQUE ES VELOZ

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

SON BUENAS GENTES

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

PORQUE VISUALMENTE LLAMA LA ATENCIÓN

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 0987493029 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque me gustase

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué siempre tengo señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué lo importante son las llamadas.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué a veces si me sirve

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué me me que sea bueno bonito y
barato

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me satisfacen en mis necesidades

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué no tengo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? todo es para poder

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? siempre me ayudan en lo
que necesito

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo que importa es el servicio.



ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: 44 años ...

Número teléfono: 2393091 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Está conforme con la operadora

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No la tenido ningún inconveniente.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- ~~SI~~

b.- NO

Por qué Por que la señal es importante.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

~~b.- Son buenas~~

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Por la variedad.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

~~b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes~~

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Por la economía

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué? Por la cobertura.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué Se recibe los mensajes rápidamente.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué? Por la publicidad.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que cuando necesito algo le atienden
muy rápido.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la imagen determina las ventajas de la
compañía.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 20 años ...

Número teléfono: ... 0980390022 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro.

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por la señal y economía.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay señal donde necesito

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué La señal no sirve nada

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Satisface al consumidor

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué en los modelos de telefonos más opuestos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Esta muy lento y feo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué son envidios rápidos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por la publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? En algun inconveniente le atienden con
eficiencia.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué tiene buena imagen.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 35 años ...

Número teléfono: ... 5010 70 0950 77 1397 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta envían varios mensajes y hay

que llaman para su activación.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no me he quedado sin señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque es necesario en casos de emergencia.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué los viernes 2x1 son buenas promociones.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____ si son buenas las promociones nos en-
control _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ si Buena no he tenido muchos
problemas.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____ no tengo internet.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ siempre ~~envi~~ enviam mensajes.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? se atienden rapido y cordialmente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué NO busca lo que ofrecen como
la cobertura.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 51 años ...

Número teléfono: ... 3284076 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ... No me lleno mis expectativas. ...

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué ~~no~~ no a habido problema

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué nos dan los servicios que uno necesita.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____ por la demanda y la oferta.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ tiene todos los servicios

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ cuando no usitamos esta.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ siempre es far pendientes.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? las operadoras estan pendientes

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no es la propaganda. sino los

servicios.

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 25 años

Número teléfono: 0998808766

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movi

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Da buenos servicios

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO ha tenido inconvenientes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué algo más

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

~~e.- Nada~~

Otros _____

Por qué Estoy satisfecha

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué? Cumplen con lo ofrecido

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

~~b.- NO~~

Por qué es lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué? buena publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? es buena la atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es buena su imagen.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 21

Número teléfono: 0988551132

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque tiene un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque hay áreas que en lugares lejanos como las montañas no llega tan bien la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por no parte.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque dan saldo adicional para comunicarse más.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque todo se basa a base de la tecnología

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque todo funciona bien

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no porque el servicio es muy lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b)- NO

Por qué? no se han algunas por que no se les ha comunicado

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque son muy atenciosos

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque de ellos como presentación

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: ... 22

Número teléfono: ... 099981 7990

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No se puede llegar en un momento a lo perfecto, solo

a lo óptimo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué La geografía del Ecuador es muy diversa

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Atiende mis clientes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Tienen muchas boniferas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué en la actualidad todo se hace a través de internet.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué la señal y el alcance de los no es suficiente.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No están a la altura real.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que son sus pedidos

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 35 años ...

Número teléfono: ... 0877853199 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta POCOS MEGAS PARA NAVEGAR.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ES UN SERVICIO BARATO, ES LO
MÍNIMO A DEBIDO DEBEREN.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

NUNCA

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque es un buen cliente y mas
variedad

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? ES BUENA PERO FALTA + PROMOCIONES

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? NO

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo:

Edad: ... 34 años

Número teléfono: 0999094282

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No hay mucha conexión

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

falta cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

Por el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Por lo general cubren expectativas del cliente

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para mejorar las expectativas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Por su mala cobertura.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Cuando hay cobertura.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta información

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Si le atienden bien y con rapidez.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

Marketing y publicidad.

ENCUESTA:

Sexo:

Edad: 27 años

Número teléfono: 0986679385

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro.

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por la cobertura.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Tiene señal en todas partes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante para el servicio.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Le gusta el 3x1

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para poder hablar más.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Le dan buen servicio.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No tiene.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Le llega una notificación

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Le atienden bien.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

No le da importancia.

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer ...

Edad: ... 17 ...

Número teléfono: ... 0998122456 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque si

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No sirve

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la señal es importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué desconoce

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque si _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ - NO

Por qué? si mala _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ - SI

b.- NO

Por qué? si _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ - SI

b.- NO

Por qué? si _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? SI

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué SI

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 21

Número teléfono: 099 5210272

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Me gusta el servicio que me brinda

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué tengo Señal en cualquier lugar.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ✓

e.- Nada

Otros _____

Por qué con precios más competitivos adquiriría más alcance.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? no brinda el servicio que requiero

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué es rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? mediante la publicidad dar a conocer sus
promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué para que influya una decisión el costo y el
servicio

ENCUESTA:

Sexo: Masculina

Edad: 35

Número teléfono: 22 62 932

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ✓

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Prepago

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ✓

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta x la buena cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué x la señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por la señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué x las promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para llamar más la atención

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? x las promociones y cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué x la navegación

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Para aprovechar las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? solo xq es grabado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 23 ...

Número teléfono: ... 0987387682 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No he tenido problemas.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No es excelente porque si se viaja fuera de la ciudad no siempre hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es necesaria para comunicarse.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué La publicidad solo está en algunos medios, no en todo.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Alas operadoras si las tienen.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No he tenido quejas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No he tenido problemas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Llegan a través de mensajes de texto.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Atienden bien

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Eso es lo que llama la atención.

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 25

Número teléfono: 9999853965

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta cumple mis expectativas.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Constantemente es buena.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es una característica del producto que se compra

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No he sido informado

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Es bueno que incentiven con innovaciones
para los servicios de los clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es lo que se paga.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si, es útil.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No se conoce las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Sí atienden correctamente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Sí, porque es como publicidad boca a boca.
Las expectativas que tiene la gente y la ~~que se~~
influencia de esas expectativas son necesarias

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 46 años

Número teléfono: 0992 7 23 7 23

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora (Claro) Movistar

☒ a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Es buena no he tenido problema.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué Es lo principal.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d. ☒ No conoce

Por qué ya tengo plan contratado.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué para recibir mayor beneficio.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? estoy satisfecha.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no tengo

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? no me entero.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué cree? es personalizado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué la publicidad.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: 13

Número teléfono: 0212 219681

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta FUNCIONA BIEN

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO TENGO EN GENERAL PROBLEMAS.
A VECES FALTA ATENCIÓN DEL OPERADOR

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué SI PARA NO BUE SEÑAL

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce ☒

Por qué NO ME INTERESA

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención ☒

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros MEJOR ATENCIÓN
Por qué

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? CUMPLE SUS OBLIGACIONES

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué MUCHAS VECES LENTA

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? SIEMPRE RELIEVO

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? FAJTA, TALHIDAT?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué NO QUE ME INTERESA ES QUE FUNCIONE
BIEN Y ME DA UN BUEN SERVICIO.

ENCUESTA:

Sexo: ... F

Edad: 27

Número teléfono: 0983504465

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Monstar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Señal algunos problemas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué falta señal en algunos partes de Quito

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Afecta más el precio que la cobertura

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Faltan planes que ayuden al cliente

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es bastante bueno en general

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No he tenido problemas con internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No he escuchado ofertas nuevas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque no han ayudado directamente siempre

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Más la cobertura y los precios.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 44 años

Número teléfono: 3260564/0596327868

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Plan

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Nunca he tenido problemas. Cumplen con lo ofrecido.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué la tengo en prácticamente todo el país.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué lo importante es el servicio al cliente y los precios competitivos

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No me interesa

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Es importante teléfonos con la tecnología de
punt1.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Estoy satisfecha, no he tenido problemas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Me llaman a informar de las promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? El servicio y la atención son buenas.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Hay otros cosas más importante como el
complemento.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 18 años ...

Número teléfono: ... 996729287 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro Ninguna

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque me da servicio de Internet suficiente por
un mes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué ~~porque~~ tiene cobertura en la mayoría de lugares del país y pocas veces me quedo sin señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque a la final para eso pagas el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué yas que en la mayoría de variables no se respeta los límites.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me brinda lo que pago.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué descarga rápida.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? te hacen llegar por los la mayoría de medios

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? te atienden y dan privilegios si ya eres
cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué NO me llamaba la atención los colores y etc.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 37

Número teléfono: 0969581621

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Servicio al cliente es malo
malo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué puedo usar mi celular en todo momento

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué porque si no hay cobertura no puedo usar el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

^{no} b.- ☒ Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

(b.) Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ Nada

Otros _____

Por qué NO HAY + MUCHOS MAS OPERADORS

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a)- SI

b.- NO

Por qué? es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a)- SI

b.- NO

Por qué porque las paginas se cargan rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ NO

Por qué? NO TIENEN UN CANAL DEDICADO PARA

MOSTRAR LAS PROMOCIONES

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Siempre me atienden de la mejor manera
posible.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué La principal es el precio y cobertura
de la red.

ENCUESTA:

Sexo: ...Femenino...

Edad: ... 55 años ...

Número teléfono: 099 29 55 495...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala en Tobacundo

d.- Muy mala

Por qué no hay buena señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué sin señal no hay buen servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d. ☒ No conoce

Por qué Nunca me llegan - no me gusta entrar al mail o llamar a operadora

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Más cobertura dentro del país

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Funciona bien _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Hay que buscar _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Espero mucho tiempo

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 33

Número teléfono: 0998020132

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay buena señal en todo lado

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué SI NO hay cobertura NO puedo usar el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d)- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué funciona muy rápido para cargar

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué carga la página de forma rápida

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? no hacen un lugar específico para mostrar las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? La atención que dan es buena

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué? La imagen no tiene nada que ver con lo que ofrecen

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 54

Número teléfono: 0998579643

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

☐ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No todo funciona bien.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay servicios que no funcionan
adecuadamente.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Uno paga por un buen servicio
no por un mal servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Son engaños porque siempre tienen
su pero detrás.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué El dinero no es lo mejor

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No suficiente información

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Mal servicio, no efectivo.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué El servicio y el costo es lo más importante

ENCUESTA:

Sexo: Femenino...

Edad: ... 54 ...

Número teléfono: 0998314344

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora b

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 32

Número teléfono: 0998242546

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué ES NECESARIO _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Es muy lento _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Nunca me llega información _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué llama la atención. _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 49

Número teléfono: 0994855920

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Frecuentemente pierdo el saldo del
mes cada vez que

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

Generalmente tengo señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante poder conectarse en cualquier lugar posible

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Proveen de tiempo extra al plan, aunque es lo primero que se consume y luego a fin de mes desaparece también el saldo del plan.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Que no eliminen el saldo a fin de mes

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? En parte, podría mejorar

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No lo sé

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? De la mayoría no me entero.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? puede ser personalizado con respecto al
de línea pero no con el consumidor como persona.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué En parte, si se presenta como una compañía,
sería y de verdad ofrezca un buen servicio

ENCUESTA:

Sexo: ... Trasfeminine ...

Edad: ... 33 años ...

Número teléfono: ... 5300662 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Tenaristay

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro plan de llamadas e internet

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque por la gestión humana
buen

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En algunos lugares no hay señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante poder hacer llamadas desde cualquier lugar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no he beneficiado de algunas promociones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué a veces los planes son muy limitados

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? muchas veces no me ha informado
de las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? poras veces me han ayudado al
manejar

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué me importa más el servicio que presta.

ENCUESTA:

Sexo: Mujer

Edad: 27 años

Número teléfono: 0992162358

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Clit

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Muy cómodo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué es mala y aún no tiene buena cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué tiene que estar conectado todo el tiempo

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

~~a.- Son perfectas~~

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué permite usar wattnapp por el mes sin necesidad de cumplir

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

~~b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes~~

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué to algunos equipos no hay repuestos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Por que todo malos precios

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es 4G.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Hay error por mal uso de la promoción
y de la red.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que cree tratar bien al cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Al personal va a generar la cobertura de todos los operadoras

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenina

Edad: ... 18

Número teléfono: 0984082405

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celvo

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene buena calidad y es

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay algunos lugares donde la cobertura no es
bueno.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si una operadora ofrece mejor cobertura, es obvio
que pueda llamar en más lugares de trabajo etc.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué te permite ahorrar

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué con esa posibilidad es más atractiva la oferta

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

(a)- SI

b.- NO

Por qué? porque a diferencia de la anterior tiene servicios mejores

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

(a)- SI

b.- NO

Por qué en segundos pudo usarlo aunque podía ser mejor.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

(a)- SI

b.- NO

Por qué? porque están cubriendo por medio de la telefonía

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

(a.- SI

b.- NO

Por qué cree? solucionan los problemas con eficacia

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

(b)- NO

Por qué no me fijo en eso sino en lo que ofrece

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 16 ...

Número teléfono: 5106497 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por que a veces resulta muy caro.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por que puedo hablar plenamente en cualquier
parte del país.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué influye porque puedo hablar desde cualquier
provincia y así estar siempre en contacto.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Hay ofertas que resultan muy costosas y no
ofrecen muchas beneficios.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué A veces resulta muy costosos algunos planes
por lo que me gustaría que hubiesen planes más económicos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Considero que apesar de costoso es un buen
servicio

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué considero que es un intermedio a veces el uso de
datos no es muy bueno, a veces si.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre nos mantienen informados de las
promociones ya sea por correo o por mensajes.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Por que puedo hablar plenamente con la
persona que me va atender.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué considero que no podemos juzgar a ninguna
telefonía por su imagen ya que todos pueden ser
muy buenas pero no tan populares.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino

Edad: ... 19

Número teléfono: 4983633546

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Muy poco

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Si me ayuda a comunicarme

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es regular y me funciona

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Son factibles para mi

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué No hay mucha señal

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me puedo comunicar

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es muy lento

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me sigue mucho

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? son amables

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué son interesantes

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 35 ...

Número teléfono: ... 0984660449 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ES UN BUEN SERVICIO SIN LÍNEA A

CON EXCELENTE

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque seamos que no tiene señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué Por que la oferta la mayoría de tiempo funciona

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué Por que la mayoría

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué TELEFONOS NOY COSTOSOS

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué? ES BUEN SERVICIO

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- ☒ NO

Por qué DEBERIA MEJORAR

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? PROMOCIONES INSISTENTES CON LAS LLAMADAS

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? PO SON MUY ATENTOS Y RESOLVEN LAS ESPERANZAS

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué NO CREO QUE HAYA MUCHA DIFERENCIA ENTRE OPERADORAS

ENCUESTA:

Sexo: Señor

Edad: 70 años

Número teléfono: 2431933

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque hay ocasiones q no funciona bien el sistema

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay fallas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué Causa molestias al utilizar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Hay mucha engaño

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué Porque es buena

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No me gusta por las fallas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué No tengo internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si es exacto

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? me atienden bien

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Es mas o menos buena

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenina

Edad: ... 24

Número teléfono: ... 0901539851

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es un buen servicio con buena señal, pero el sistema de cobros no me gusta

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Claro tiene la mejor señal comparado con otras operadoras

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Hago trabajos fuera de la ciudad, es importante la señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Tienen paquetes ilimitados

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Tener más promociones en diferentes cosas como planes
terminales

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No es como la real

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Los datos son decentes el servicio de voz decente
(en poco)

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Algunos mensajes de texto con las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Siempre como un buen cliente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Como no el nombre de la imagen

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 52 ...

Número teléfono: ... 2454 451 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ME ENVÍAN MENSAJES QUE COBRAN

SIN YO SOLICITARLO

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué EN ALGUNAS ZONAS NO ENTRA SEÑAL Y
EN ZONAS ACCIDENTES BLOQUEAN

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué ES NECESARIO TENER ACCESO AL SERVICIO

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué NIENTEN

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

f.- Dejar de engañar

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? NO USO EL SERVICIO

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? MIENTEN Y MUY POCO SE UN/ DECIR
LAS COSAS A MOMIAS

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? NO LE IMPORTA

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué SON LOS REYES DEL ENGAÑO

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 24

Número teléfono: 0984293342

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Se pierde la señal del internet muy

veces

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En varios lugares no llega

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque sin cobertura no se puede

hacer nada

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Siempre son sobrepreciosas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué se demoran mucho en atender al personal

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Por la cobertura y atención

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cualquiera que sea la cobertura funciona bien

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No hay suficiente información del verdadero
precio

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Siempre te hacen hablar con varias
personas por cobardía tus dudas

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué uno se guía en la imagen por recibir la
atención, uno no tiene tiempo de averiguar personalmente

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 58 años

Número teléfono: 0999638048

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No es así

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Siempre por el beneficio de la operadora

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Cobran por un servicio que no es necesario
que el cliente pague el cliente y no les importa

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Se les comunica regularmente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

Jamás

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

Es la necesidad de que no obligar

ENCUESTA:

Sexo: ... Hombre ...

Edad: ... 45 ...

Número teléfono: ... 0195637870 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque hay mucho tiempo que estoy

cuando se habla al servicio al cliente

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué EN EL SITIO DE MI TRABAJO TIENE Poca SEÑAL
Y A VECES NADA

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- Sí

b.- NO

Por qué YO ELEGÍ ASA PORQUE ME GUSTABA Y COMO
NO HAY SEÑAL EN MI LUGAR DE TRABAJO

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué SI SE USO MUCHO EN EL CASO QUE US
PROMOCION

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros con

Por qué con variedad de equipos es mejor y igual
los precios deberían ser menores

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? porque tengo mala señal

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué no he tenido inconveniente

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? se recibe por mail

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- ~~SI~~

b.- NO

Por qué cree? SI Y NO A VECES ME TOCAN PERSONAS Q

NO SABEN

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- ~~SI~~

b.- NO

Por qué S. ES BUENO ES LIMITADO LA GENTE

LO ACEPTA MEJOR

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 33

Número teléfono: 0979145853

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la señal en la costa es mala

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no llega al campo

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué en la ciudad

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué por la promociones que hace en minutos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué tenemos la cobertura mas lejos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? en la ciudad SI

en la costa NO

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué NO utilizo internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? en la propaganda

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? tienen buenas atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO ...

Edad: ... 27 ...

Número teléfono: ... 0983244237 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta BUEN PRECIO Y BUENA COBERTURA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué UTILIDAD DEL SERVICIO

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué AHORRO DE DINERO

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué MEJORA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? PRECIO y COBERTURA

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 30 ...

Número teléfono: ... 2626141 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Esta presente en todo el país.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué viaje en algunas ocasiones y dias operadoras no tienen cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué trajan de mantener un mercado

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué la economía en el país y todo buscan
ahorros.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? no he tenido dificultades con el servicio excepto
en lugares muy específicos.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? el ser cliente previene

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué el segmento de clientes que maneja

ENCUESTA:

Sexo: ...Femenino...

Edad: ...57...

Número teléfono: ...2424 614...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ...x que es Buena...

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI X

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas X

d.- No conoce

Por qué

Se terminan muy rápido

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe X

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los precios son buenos al alcance de la persona

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? porque no he tenido problemas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué es muy bueno

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué No le toma buena atención y es buena
las líneas

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 20 ... años ...

Número teléfono: ... 099345689 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no es buen servicio no he tenido
inconvenientes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 28 ...

Número teléfono: ... 0987713612 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ya que sus paquetes son muy
buenos y cómodos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué ya que a veces se va la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Nos permite tener accesibilidad en
cualquier lugar que me encuentre.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son para el alcance de todos
y permite comunicarnos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué permite que todos tengan acceso a su servicio.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es muy útil y tiene cobertura.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué a veces si se toma lento pero en seguida regresa.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Sería satisfactoria que las difundan en los medios sociales

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? la gente es muy cortez.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo importante es el servicio y la
buen atención al cliente.

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 16

Número teléfono: 0988680630

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No e tenido problemas
y cumplen con su plan de trabajo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Tengo señal donde necesito y siempre puedo comunicarme.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si hay problemas para comunicarse de nada sirve

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no ofrecen cosas malas, si no que ofrecen cosas de calidad

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué algunas veces hay planes muy caros
para el telefono que uno quiere

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No me llenan de información basura
y cumplen su plan de trabajo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué No e tenido problemas con
esto

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No son insistentes pero de
alguna manera se hacen notar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 23 ...

Número teléfono: ... 0969023495 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a. Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es eficiente y sobretodo rapida

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en ocasiones la cobertura falla un poco

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

X ☒ a.- SI

b.- ☐ NO

Por qué No tiene Antenas en lugar Aislados,

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Siempre varia el precio y se debe con autorización

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué Tienen los mismos servicios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué? Podría ser mejor

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Depende de los megas del
paquete contratado

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Siempre hay restricciones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Siempre tengo que lidiar con la
operadora.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Depende de los precios por el servicio

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 38 años

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la calidad del servicio a cambiado
hay muchos interrupciones, las llamadas se demora

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En planes d servicio le dan redes sociales
limitadas pero peñino servicio

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b. NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Le demora _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 19 años

Número teléfono: 0995303557

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no he tenido inconvenientes, cubre mis
necesidades

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 38 años

Número teléfono: 3162752

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Clt

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

☐ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque brinda un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no coje la señal en ciertas provincias

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué NO. No mucho

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque ofrecen crédito con un bajo interés

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué son económicas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué? cuando estamos en la ciudad Quito la señal es excelente

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué es rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? no recibe ningún tipo de publicidad al respecto

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? mucha demanda respecto al servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo importante es el servicio que brinda más
no la compañía

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 31 ...

Número teléfono: ... 0998794254 ... Mostrar

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Con sus promociones mejoraron los

inconvenientes que tenía del servicio para después de los problemas
soportados a los clientes.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué lo que menos esperas por un servicio pagado es que sea bueno tanto en señal, cobertura y en atención al cliente.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué cundo una persona ya le dieron mal servicio y quiere cambiar de operadora ahí recién le ofrecen las promociones buenas solo para convencerle que permanezca y no debería ser así.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

c.- Nada

Otros _____

Por qué Por vender ofrecen muchas cosas que en su momento no las cumplen deberían ser más serios, mientras pasa el tiempo van cambiando las condiciones de los planes por eso buscan mejores ofertas.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Porque no cumplen lo que ofrecen y hay que estar llamando a pedirles asistencia técnica siempre por un servicio que se debería dar sin inconvenientes

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Peísimo: no da la velocidad ni la navegación que ofrecen y cuando mas se necesita se welga.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Justo cuando uno quiere cambiar de operadora por el peísimo servicio le ofrecen mejores cosas, más llavativas que le convence a permanecer en la operadora, por mas tiempo y esas son cosas que deberían ofrecer desde un inicio.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque le prestan mas atención cuando tiene problemas en el servicio y uno quiere cambiar de operadora.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué lo que cuenta es la cobertura y el buen servicio mas que el nombre de la empresa puede ser una compañía muy grande con un pésimo servicio y una empresa muy pequeña con un excelente servicio.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 65 años ...

Número teléfono: ... 2640960 ...
0987004558

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ☒

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? no lo es

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? notifican por mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 52

Número teléfono: 02812 291311

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Por no tener problemas es así

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay sitios que no llega la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué lo que interesa la calidad y estar comunicado.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque han aumentado.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros precios y promociones

Por qué me beneficia

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? no es malo

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque de CNT les mal

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué? porque mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? cuando voy atienden personalmente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Importa a señal, no la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 25 años

Número teléfono: 0998934953

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque después la señal no cubren mucho

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Siempre recibe bien la señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre da buen servicio no es bueno y da un buen servicio.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Hay whatsapp gratis y saldo.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué son muy caros.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? bueno pensión de la señal y promociones

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué siempre perfecto.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por las propagandas y mensajes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque cuando hay problemas ayudan
rápidamente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la presentación ayuda mucho

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 43

Número teléfono: 020 23 8 6737

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ☒

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta me brinda un buen servicio.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque es bastante por muy malas.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué si no hay señal le que sigue.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

(b)- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque son muy buenas.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ✕

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué? El servicio que me da es rápido

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué porque la velocidad es rápida

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué? no he visto ninguna promoción

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI x

b.- NO

Por qué cree? Si son eficientes los casos se solucionan al momento

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI x

b.- NO

Por qué porque que todo entra a los sentidos

ENCUESTA:

Sexo: MASCULINO

Edad: 28 años

Número teléfono: 00 934 033430

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVINTEL

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho ☒

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene un muy buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hay comunicación en diferentes lugares.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué cumplen con lo que se les pide.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos ☒

e.- Nada

Otros _____

Por qué puede haber más ventajas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? Porque me los dice la gente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? Los chicos son eficientes.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué es la primera que veo al entrar
al local.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 27 años ...

Número teléfono: ... 0998554283 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene servicios lentos (internet)

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué podría escoger más variedad.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? tiene algunas fallas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué talvez por cobertura

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? eso también vende

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué mayormente clásica y elegante
a comparación con otras

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: ... 28

Número teléfono: 0987525782

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora NoviGo

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene muchas promociones

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué *permite tener mejor recepción de llamadas*

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué *me gusta recibir cosas gratis*

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre recibe mensajes de promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 58 años

Número teléfono: 0998528850

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

b.- Postpago ✓

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porq' está en los términos acordados.

del servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No se tiene el servicio en algunos sitios del país

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Yo aseguro el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ✓

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué No son continuas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ✓

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Beneficia al cliente

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? Porq' es el servicio buena en la ciudad

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué No he tenido problemas y no me hizo
suave

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI /

b.- NO

Por qué depende al cliente _____

ENCUESTA:

Sexo: ... Female ...

Edad: ... 65 años ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... MASCULINO ...

Edad: ... 70 AÑOS ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 17

Número teléfono: 0458303094.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque el servicio de internet
queces son muy malos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en algunos lugares no oje señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué algunos planes son muy caros

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

(d.) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los planes son muy caros

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

(a.) SI

b.- NO

Por qué? A pesar de todo a veces funciona muy bien

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

(b.) NO

Por qué a veces se pierde la señal

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

(b.) NO

Por qué? no me entero

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque a veces atienden personas
muy groseras

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué si tiene un logo bonito atrae a más
personas

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 19

Número teléfono: 053044280

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Celco

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque ofrece los servicios que el cliente necesita.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque existen zonas que techvíen la cobertura no
alcanza

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque creo yo que cualquier operadora, especialmente las más
importantes tienen el mismo problema.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Especialmente las operadoras móviles tienen promociones
muy creativas y buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué A veces no hay opciones cuando queremos contratar algún
plan

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Me siento satisfecho con los servicios que me preferentemente
requerita

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Hay ocasiones que los datos y el internet son lentos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Comunican a los clientes de todas las formas posibles

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Que el servicio al cliente es satisfactorio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué En la actualidad creo que hay 2 operadoras que independientemente de las demás no necesitan más imagen

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 17 años

Número teléfono: 0990980263...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque muchos veces el servicio o el artefacto no sirve, muchas veces se welga.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Llega a todos los lugares del país por más
remotos que sean.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no valdria o llegara la cobertura para
que tendríamos celulares.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué muchas veces benefician al consumidor, pero
tienen un tiempo limitado.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué esto atrae al público.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? Porque la cobertura casi no se ve interum-
pida por más alejado que sea el lugar.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué Es muy rápido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a. SI

b.- NO

Por qué? Porque se las anuncia por varios lugares,
ya sea tele, radio, internet.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Porque es un trato muy robotizado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque debe llamar la atención al
consumidor

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 21 ...

Número teléfono: ... 9537684 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura en lugares no es muy

bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No satisface en lugares rurales

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es lo más importante en la operado

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Por beneficio en costo

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Por un beneficio económico

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No se ha tenido problema

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Tiene una velocidad moderada

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? hay buena publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Tiene buena atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué No es importante.

ENCUESTA:

Sexo: Masculino...

Edad: 17...

Número teléfono: 0983825280.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

no

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué por que tiene buena cobertura

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque no es buena _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque es bueno

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué por que no atrae mucho

ENCUESTA:

Sexo: ... hombre ...

Edad: ... 19 ...

Número teléfono: ... 0999 741636 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta El servicio no falla

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué Sin señal no me sirve

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.) No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d. Precios más competitivos

☐ e. Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a. SI

b. NO

Por qué? cumple lo deseado

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a. SI

b. NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a. SI

b. NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

falta de comunicacion

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

Con un servicio bueno la compañía no influye

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: 09. 884. 5822. 9.....

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta X Siempre brinda un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué En ciertos Puntos o Puntos No Es
Tan Buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué Sirve Para Mantener El Servicio Activo

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Sirve Para un Mejor Servicio Al
Beneficio de la ciudadanía

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué g.ve Para un Mejor llamado de Atencion
A los Clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es Muy util Para Las Rutinas
Diarias de las Personas

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Siempre es Muy bueno en cuanto el
Servicio

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre Comunican A los Clientes Ya Sea
Con llamadas o Mensajes Para Comunicar

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Siempre son Amables Con los Clientes

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Solo depende de la Calidad de Servicio y Promociones

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 24

Número teléfono: 0984031613

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Internet

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta el servicio de Internet móvil es lento y no funciona en todo lado

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué ni en Quito hay buena cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué quiero estar comunicado en cualquier lugar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué no Ando al tanto ni veo mucha TV

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los precios para los servicios son muy Altos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Pienso que podría ser mejor y debería haber
mas variedad de empresas que dan el servicio

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué se cuelga mucho

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Nunca me enteró

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? por que se demoran mucho para resolver los
problemas

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué solo me importa la rapidez del Internet y cobertura

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 56 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) **¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?**

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) **¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?**

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) **¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?**

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 25 años

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MonStar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque tiene buena cobertura y promociones

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es necesario para poder comunicarse en cualquier
momento

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son variadas y continuas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los planes no son completos _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 45

Número teléfono: 2474851

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Moreistar

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta si atienden con buena
gana y ayudan cuando quieren

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué a veces no hay buena señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué eso depende de la calidad de la operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué dan buenas ofertas.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué con más promociones, hay más variedad de cosas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? son muy groseros, y no ayudan al cliente.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué es muy lento y se daña casi siempre.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? te explican todo con claridad.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? (a veces) cuando quieren
no ayudan y hacen lo que quieren

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué representa lo que es la com-
pañía

ENCUESTA:

Sexo: Mujer

Edad: 51 años

Número teléfono: 0776198167

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLT

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No satisficente por el servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No. he habido problemas con la cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Especialmente cuando voy a lugares importantes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Me gustan por las promociones 2x1.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por tener mejores precios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No me da problemas por que lo uso mucho

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué instantaneamente le llega la información

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta más publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? gente muy educada y son corteses, el
término del requerimiento del cliente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante que la imagen corporativa. Hago el cliente
de manera a lo cubren de servicio.

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) **¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?**

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) **¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?**

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) **¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?**

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 17 ...

Número teléfono: ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque es mala

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué hay buena señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no hay planes de más

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué tiene más opciones para elegir

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque es eficiente

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy rápida

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? de buena forma

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque es la misma atención para todos
los precios

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué los planes son más interesantes

ENCUESTA:

Sexo: femenino

Edad: 28

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por los servicios que brinda

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué puedes hablar en otros idiomas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque es necesaria para la comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué le presentas varias opciones

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ Nada

Otros _____

Por qué estó bien así

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ SI

b.- NO

Por qué es malo, que pague

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ SI

b.- NO

Por qué lo hago por internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ NO

Por qué no se comunican

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Siempre se me atiende con atención personalizada

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

es muy importante la imagen de la compañía

ENCUESTA:

Sexo:

Edad: ... 31

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por el servicio que brinda

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque hay muy mala señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué porque la señal de celular es mala

comunicación

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es porque hay que pagar _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si es porque es un servicio _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si es porque es un servicio _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Si es porque es un servicio _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

se presta el mejor servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

siempre

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 48 años

Número teléfono: 0691248504

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Excelente a nivel nacional

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por el servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Falta variedad

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para que haga mas atencion a los clientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es lo que confiere

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué No me gusta la velocidad

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? La publicidad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? buena atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué para el prestigio a la empresa

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 66 años ...

Número teléfono: ... 2921773 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No por buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué En ciertas partes no hay cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Aparente mente le dan la promoción pero en realidad no dan nada.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Aunque no se ve la calidad sino el costo.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? NO es buena.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Las cosas no hacen las expectativas.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Se ignoran las promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Le atienden bien

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es importante la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 40 años

Número teléfono: 095 92 49 251

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta buen tecnología hay poca donde va.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Tiene cobertura donde us.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Estoy donde esté tiene señal.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No le interesan

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Mientras más minutos gratis mejor .

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por su tecnología .

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué May rápido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? buenas publicidades .

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? solucionan rápido

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Resalta la marca, logotipo etc.

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 24 años

Número teléfono: 0984466838

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movi

- ☒ a.- Prepago
- ☐ b.- Postpago
- ☐ c.- Internet
- ☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

- ☐ a.- Muy satisfecho
- ☒ b.- Satisfecho
- ☐ c.- Insatisfecho
- ☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No hay problema con los caídas de red.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

- ☐ a.- Excelente
- ☒ b.- Buena
- ☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No falla la conexión

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por un plus que da la operadora.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No le importa.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué para optar por más planes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No ha tenido problemas por ningún motivo.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? No tiene ese servicio.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? por buena publicidad.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? la atención es bastante personalizada

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué para toda marca influye la imagen.

ENCUESTA:

Sexo: masculino

Edad: 28 años

Número teléfono: 0981249486

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movi

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta falta un poco de cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No hay en todo lugar.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por su mejor servicio.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué falta información.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Para tener mayor opciones para escoger.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Falta cobertura.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Muy lento el servicio.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Falta publicidad.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

~~b.- NO~~

Por qué cree? por que. pasan a cada rato con otra persona

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

~~a.- SI~~

b.- NO

Por qué por la confiabilidad.

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 21 ...

Número teléfono: 0998017841 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Jovi

☐ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

☐ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: ... FEMENINO

Edad: ... 35 años

Número teléfono: ... 0984455385

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho --

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? _____

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 25

Número teléfono: 0996453880

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No cumple mis necesidades a lo largo del tiempo que la he usado.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque en algunos puntos del país no he tenido
cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué No, aforzaron la fidelidad del usuario

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué De esta forma se tiene interés en toda publicidad
de la operadora.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué De esta manera se forma atractivo los paquetes que ofrece al cliente.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Siempre están con promociones ideales para mí.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Quiero el uso y no solo los viajes suplicación.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Se informa a lugares de lugares con redes, etc.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque cuando lo he hecho la atención ha sido
rápida y personalizada con el personal que haya estado.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Hay a día el cliente se suele atraído no solo
con colores sino con imágenes atraído hacia el cliente.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 41 ...

Número teléfono: ... 0999658303 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVistar

a.- Prepago

☒ (b.) Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ (b.) Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tiene cobertura amplia

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ (b.) Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Hemos viajado a diferentes partes y
siempre con cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué La importancia de tener donde quiera
y más se necesite.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Siempre las promociones atraen.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué? Tengo lo que necesito (comunicación)

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a. ☒ SI

b.- NO

Por qué No he comprobado

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b. ☒ NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a. ☒ SI

b. - NO

Por qué cree? Hemos sentido apoyo

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a. - SI

b. ☒ NO

Por qué Porque su competencia la tiene
también.

ENCUESTA:

Sexo:

Edad: 45

Número teléfono: 0985512735

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Tarbo

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta No tiene cobertura completa

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué No suficiente cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Necesito comunicarme con frecuencia

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué No son atractivos a lo final

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros Que se entendan los paps vs pbn

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Ver grafica 2

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué 46

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No se comunican

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Pero a bajado su calidad

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Tenagan publicitaria NO, imagen corporativa SI

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 35 ...

Número teléfono: ... 0984207765 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago ☒

c.- Internet ☒

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho ☒

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Mala recepción de señal, estaba
en promedios en mensajes emergentes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué Por trabajo y por viajes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas X

d.- No conoce

Por qué No son ~~se~~omentadas y no hay
fidelización de clientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe X

d.- Precios más competitivos ☒

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? No son a la medida los servicios

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué Las descargas son lentas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué? No utilizan los medios necesarios,
promociones complicadas.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué cree? porq's el servicio de call center
es pésimo.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué status y confiabilidad.

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 47 ...

Número teléfono: ... 0999801663 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué *Si necesitas movilizarte en la ciudad y fuera de ella, la cobertura importa.*

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué *Ninguna es útil.*

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es lo que necesito.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es suficiente para mi.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? La atención es personal.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 24

Número teléfono: 0989 969627

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta brindar buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

donde quisiera haber estado

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

me gusta

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

siempre me las otorgan

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué en el Sur por donde yo vivo no hay

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? en perfecto

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué el mio está

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? siempre me llegan las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? siempre me dan trato personalizado

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué tengo 2 planes

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 49 ...

Número teléfono: ... 0998047639 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque se cumple los
expectativos de servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué

Se lo señal fuese mala
me cambiaria a otra.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b) Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Digan los costos de dichos servicios

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Necesito algunas cosas necesito mas
mejor y reducir tiempo al re

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Se cumple con todos mis
requerimientos

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es inmediato.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No son exactos.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? La atención es rápida.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Mis familiares usaban la misma
compañía.

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 18

Número teléfono: 0999247931

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es buena la cobertura

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué se va en la mañana

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay 2x1

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué sera bueno para mi

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.) SI

b.- NO

Por qué? puedo llamar

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué no se carga a veces

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? yo no se de las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? NO LO NECESITO

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué SOLO NECESITO MI CELULAR

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 16 ...

Número teléfono: 0931790760

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta hacelo, que es buena

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué algunas veces falla, pero nada más

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Sino hay lo que queremos no hay porque estar en esa operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué ni buenas ni malas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué me da igual

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? lo normal

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué algunas no sabe coger la señal

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? es más para ellos

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? nos tratan mal por igual

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué se beneficia mas

ENCUESTA:

Sexo: M

Edad: 40

Número teléfono: 099 600 7840

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué casi siempre sirve

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no es tan necesario

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué no hay muchas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué son buenas mas planas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no tengo internet

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? no me entero de las promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

no los uso

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

es importante

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 098062134 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta me dan lo que prometen.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué en algunos lugares no tengo señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué eso es lo que principalmente se busca en el servicio.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué algunas me gustan tener internet.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué muchas veces no se ajustan a lo
que quiero.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? cumple mis necesidades.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué no tengo.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? muchas veces sirven a muchas personas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? son atentos a lo que necesito.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué yo busco los servicios no la
presentación.

ENCUESTA:

Sexo: Mujer

Edad: 29

Número teléfono: 098448973

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta cumple mis necesidades

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no se me ha ido la señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué de que sirve el telefono si no lo puedo
usar a falta de señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué no los necesito usual mente.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué por el precio la oferta y la demanda

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? pocas veces falla.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque es rapido

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? creo que le sirve a todos

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? son amables cuando atienden

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo importante es el servicio.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 52 años ...

Número teléfono: ... 09.8.594.703 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta me sirve en las llamadas y en los
 mensajes.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué a veces no tengo señal.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué eso sirve para hacer las llamadas.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué si me saben servir como el 2x1.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____ puedo tener mas saldos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ es buena.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ no tengo.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____ me aveces me dan mas mensajes y
saldos.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? no es lo que les pide.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué tienen que darse a conocer

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: 099 596 0421

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago \

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ✓

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ✓

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO SE PUEDE VER

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué SIN COBERTURA DE SU CELULAR EN CASA

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué TENER VOUCHER GRATIS

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué la calidad es buena en todo

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? por la calidad del servicio

por la buena atención

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué porque a veces tengo más problemas

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? porque a veces no se comunican

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué cree? porque es el mejor servicio +0-0
el servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ☒

Por qué porque hay cosas más importantes
que la apariencia.

ENCUESTA:

Sexo: ... F ... M ... O ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué SIN COBERTURA ES DIFÍCIL CONECTARSE

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué NO SEY EN LA OPERADORA

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? porque me atienden con toda atención

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué la cobertura de la busqueda es más importante

ENCUESTA:

Sexo: f m

Edad: 0

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque es la mejor

operadora

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a)- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque piden la misma atención

que a los demás

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque hay cosas por las que

no se puede elegir

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer ...

Edad: ... 20 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

- b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

-> b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque es un buen servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

-b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no es muy buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué hay cosas más importantes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son eficientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es bueno por los precios

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? CS, calidad

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque son muy lentos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque siempre hay promociones

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? porque es el mismo trato que
todos los días

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la calidad de servicio es importante

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

(a) Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

(b) Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque tiene muchos problemas

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no sé si es mala o buena, pero

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es imposible comunicarse sin señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué tienen buenos descuentos

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho /

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta buena _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente /

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

hay mala atención

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

es necesario para poder hablar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

haber varias cosas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✓

b.- NO

Por qué cree? porque la atención es muy buena

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✓

Por qué por cosas más importantes

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 15

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no me gusta todo lo que me da

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué por que quise poner el celular
por que me molestas

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué necesitas cobertura para
hablar

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es bueno para el negocio, pero no para el cliente

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es muy bueno

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque se llega a cualquier lugar

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? no se comunican correctamente

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? es el mismo trato para todos los

clientes

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué la apariencia importa

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 19 ...

Número teléfono: 097 334 1006 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movi

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es la más barata

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

(b.) Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no tengo reclamaciones cuando uso

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué estamos en busca de señal y si no

la tenemos, perdemos

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué NO conozco muchas pero las que conozco
son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

ENCUESTA:

Sexo: Masculino ...

Edad: 22 ...

Número teléfono: 0984291351

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Tiene bastante publicidad y es entendible

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Hombre ...

Edad: ... 20 ...

Número teléfono: ... 0996723690 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta El servicio es de calidad

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué La señal llega a todas partes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Si no hay buena cobertura no me interesa, no me serviría de nada

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué No cuentan con algunos teléfonos actuales, aunque sus planes son muy buenos.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Es muy bueno en todos los sentidos.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Cuenta con 4G LTE, internet muy rápido.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Son promocionadas en la televisión, radio y llega un SMS al teléfono de cada uno indicando todo acerca de la promoción.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? El tiempo de espera es mucho y dan una
respuesta incompleta o ineficiente.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Una buena imagen genera una buena impresión o
llama la atención al cliente.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 27 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Y requerimientos son rapidos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

Hoy tiempos que contamos con
una señal mas buena q. buena

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

~~Se~~ Se cumple con todos
nros requerimientos

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Hacen descuentos por mínimo
mensaje q. llega al telefono

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué De esa manera podemos escoger
planes convenientes

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Son servicios buenos y acordes
con el usario

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Son inmediatos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No llega al cliente de
forma segura, sin con un descuento

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Segundo asisto, soy atendido
inmediatamente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Su cobertura es buena y
a nivel nacional.

ENCUESTA:

1
2
Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta justa cantidad de tiempo y redes

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

el 4G en los teléfonos inteligentes
sigue en la velocidad del internet

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

La señal = Mayor uso de servicios.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Si ~~quería~~ ^{quisiera} esas promociones me
cambiaría a prepago

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Constantemente llaman a pedir información

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Solo con dos colores proyecta el tipo de empresa que la persona desea.

ENCUESTA:

Sexo: Femenino

Edad: 24 años

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Brindan un servicio normal y común,
sin una atención exclusiva.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Te brindan solo el servicio que requieres, como cliente.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Toda mi vida utilizado la misma operadora, sin necesidad de fijarme en la cobertura.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué Yo me interesan o no le presto atención a ese tipo de cosas.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d) Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Mejora en los precios de planes.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? So lo me conforma y pago, porque lo necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué Es pésimo, demasiado lento pa mi opinión.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? No conozco de promociones.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? Es una atención básica.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Para mi opinión, se fijan más en la imagen y como se muestran ante el público, nada más que un buen manejo de marketing.

ENCUESTA:

Sexo: ... Marcellino ...

Edad: ... 36 años ...

Número teléfono: ... 0992102991 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Ninguna de las

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

Constancia del servicio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? no le presta todo momento hasta ahora

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... masculino ...

Edad: ... 15 ...

Número teléfono: ... 999 1234 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Se satisface con su plan básico

por los servicios básicos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

NT está mal de por la cobertura

mejor

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Si, por la mala cobertura que tiene

La mala cobertura que tiene

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Por que no me gusta la cobertura de la

operadora y la cobertura

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

No, ya pronto

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

No, la imagen no influye en la preferencia

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

☒ c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque a veces - tiene fallas en la
conexión de datos.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque no satisface todas mis necesidades de red!

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué por fuera de la ciudad o en otras partes la cobertura es buena.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué pues regalan suficiente megas!

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? porque es rapida y con fiable

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Dan mayor facilidad de comunicación.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque suplen las necesidades de los
clientes

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué porque es muy llamativa - tanto los comerciales
y mensajes promocionando la compañía.

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 0998936145 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta por que a veces se cae la red, o se daña y en algunos

no dan respuesta

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué cundo bajo, la cobertura, es muy baja (en M.ia no llega la señal)

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cundo estamos en otros lugares, la comunicación con amigos, parientes o trabajo son necesarios e importantes

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué es muy económica para la gente joven que no trabaja

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros que la gente de los centros de atención sea más eficiente

Por qué se pierde mucho el tiempo con gente que no sabe resolver el problema que uno tiene.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué es muy chido

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a)- SI

b.- NO

Por qué _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☐ a.- SI

☒ b.- NO

Por qué lo que más importa es el servicio que ofrecen, aunque la gente se interesa
más con la primera impresión * impresión o

ENCUESTA:

Sexo: ... Mujer ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: ... 0984019667 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Movistar

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta a veces no tengo señal

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no tiene mucha cobertura

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué cuando se es una persona que viaja mucho

y necesita mantenerse comunicado la cobertura es muy importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Te regalan saldo a partir de la recarga
de \$200

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? porque no hay la respuesta a veces,
la cobertura es el conveniente

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué Hasta ahora no he tenido inconvenientes

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? Salen en la TV

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree? El tiempo de espera es muy largo

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué Una buena imagen genera una buena impresión

ENCUESTA:

Sexo: ... ☒ ...

Edad: ... 10 ...

Número teléfono: ... 0972583220 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novi

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura es mala

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

☒ d.- Muy mala

Por qué no se puede viajar que ya no la
señal

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué no hay como estar sin señal

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué no me interasado

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no me favorece

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? es lo necesito

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué se cargan las paginas que
necesito

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? con buenas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? es cercano y bueno

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué no es tan relevante, con tal de que tenga cobertura

ENCUESTA:

Sexo: ... Masculino ...

Edad: ... 25 ...

Número teléfono: ... 0980925375 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Porque no e tenido problemas hasta el momento

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Porque en ciertos puntos se pierde cobertura
y falta mejorar ese aspecto

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque los clientes siempre buscan la mejor opción
en los servicios que ofrecen

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué En cierto punto son buenas no en todas las operadoras

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué los deben existir mejores promociones en todos
los servicios que ofrecen

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Hasta ahora completamente no me satisface
tienen que mejorar algunos aspectos

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Porque en ciertos momentos se pierde cobertura

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? falta mas comunicación hacia zonas rurales

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? Porque me e sentido bien en el trato que he recibido

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Porque es muy importante mantener siempre su imagen teniendo buena credibilidad en lo que ofrecen

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 995102007 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora cloro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro plan

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

☒ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta es muy caro

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

☒ d.- Muy mala

Por qué de mal y vuelve a regresar
pero sin el internet

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es obvio

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

☒ d.- No conoce

Por qué son malo con eso de celular.

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no somos ricos para pagar tan
caro

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? no hay tanta cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué no es

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué? no se

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

no lo necesito

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

es buena

ENCUESTA:

Sexo: Masculino

Edad: 33

Número teléfono: 0992632053

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novistar

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta NO SON los servicios del combi

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

☒ e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? Se activan paquetes sin autorización

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 40 ...

Número teléfono: ... 099 632 8469 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Novi

☒ a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Recibo lo que pago.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué falta en algunos lugares.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Se necesita para hacer llamadas.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Variedad para los clientes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

~~d.-~~ Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué ayuda a economía.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

~~a.-~~ SI

b.- NO

Por qué? Es by contenta con la operadora

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

~~b.-~~ NO

Por qué Se cuelga y es lento en ocasiones

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

~~a.-~~ SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? le atienden eficazmente

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 099 151 0810 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago /

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho /

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta porque te brindan un buen servicio, con
una gran atención

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente /

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué porque la señal es buena en muchas
partes

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI/

b.- NO

Por qué porque sin cobertura es imposible comunicarse

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas /

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué porque te ofrecen varias cosas a buen
precio

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes /

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué porque es buena tener varias opciones para
escoger

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI /

b.- NO

Por qué? porque es un buen servicio, y te brindan
total atención

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI /

b.- NO

Por qué te llegan en minutos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI /

b.- NO

Por qué? porque son enviadas directamente al celular
del cliente y con mucha rapidez

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO/

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI /

b.- NO

Por qué porque la apariencia es muy importante

para cualquier compañía

ENCUESTA:

Sexo: ... Es femenino ...

Edad: ... 40 ...

Número teléfono: ... 099.861.2202 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Es bueno el servicio que recibe

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Nunca ha tenido problemas en
cualquier sitio donde se encuentre

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es algo básico para mantenerse en una operadora

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Dan varias opciones a los clientes para
hablar más

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué me gustaría mayor disponibilidad
de telefonos es muy limitado

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? No he tenido ningún inconveniente.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué dispongo de internet al instante.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Me comunican a través de mensaje

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué cree? le atienden bien y resuelven pronto

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- ☒ SI

b.- NO

Por qué es un respaldo que se tiene

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 22 ...

Número teléfono: ... 611 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

El servicio es malo

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

La señal es mala

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Las promociones son buenas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

Me gusta el trato personalizado que me dan.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

Me gusta el trato personalizado que me dan.

Me gusta el trato personalizado que me dan.

ENCUESTA:

Sexo: ... femenino ...

Edad: ... 27 ...

Número teléfono: ... 0988309843 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora movistar

~~a.-~~ Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

~~b.-~~ Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta Me gusta la empresa y el
servicio.

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

~~b.-~~ Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Algunas veces falla en algunos lugares.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Es indispensable.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué quedan con minutos por mejor precio

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué me gustaría elegir entre mas opciones.

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? NO he tenido ningún inconveniente.

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué Un poco lento.

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Gran publicidad.

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué es bueno tener diversidad para
poder escoger entre varias casas

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué? es porque te brindan atención

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué porque podrían ser más rápidos

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a) SI

b.- NO

Por qué? son enviadas claramente y rápidamente
a cada cliente.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree? porque te atienden de acuerdo con tus
necesidades

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué porque hay cosas mas importantes,
como el servicio que brinda la operadora compañía

ENCUESTA:

Sexo: ... Femenino ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: ... 098 213 1111 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

a.- Prepago ☒

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho ☒

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta ES BUENA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena ☒

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NO HE SIDO EN NINGUNA

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué SI, POR LA COBERTURA

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas ☒

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe ☒

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI ☒

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI ✕

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO ✕

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: F

Edad: 16

Número teléfono: ... 0988716393 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta no hay servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no hay servicio en mi casa

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es lo más importante

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué hay siempre saldo de 2x1

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué son buenos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? no hay mucha cobertura

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.) NO

Por qué no siempre cargan las páginas web

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b) NO

Por qué? no siempre se da ellas

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

no hay buen servicio

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué

a veces es lo único que dicen

ENCUESTA:

Sexo: ...masculino...

Edad:

Número teléfono: ... 0937031411

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora MOVISTAR

☒ a.- Prepago

☐ b.- Postpago

☐ c.- Internet

☐ d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

☐ a.- Muy satisfecho

☐ b.- Satisfecho

☒ c.- Insatisfecho

☐ d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura pesima y el servicio

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☐ a.- Excelente

☒ b.- Buena

☐ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué Es b que el mercado puede brindar

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué Por la cantidad de barrios y pueblos inasequible de telefonía

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué carecen de creatividad

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

☒ c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Beneficios en común

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? COBERTURA y FIDELIDAD EXCELENTE

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? No ofrece lo que cumplen

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? Los hacen por rasgos de edad

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? MUCHA SELECCION de publico.

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué uno se basa en lo que se ofrece.

ENCUESTA:

Sexo: ... F ...

Edad: ... 30 ...

Número teléfono: ... 0978378127 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta el servicio hasta los momentos ha sido bueno

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

☒ b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

Algunas son buenas, sin embargo los
promotores pueden ser exageradamente insistentes

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

☒ d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? HABLAN MUY RAPIDO y MUCHAS VECES
NO SE LES ENTIENDE.

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

Por ser una empresa organizada y
de pago.

ENCUESTA:

Sexo: MASCULINO

Edad: 28

Número teléfono: 3031522

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CLARO

a.- Prepago

☒ b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

☒ b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta BUENA COBERTURA

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué _____

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué _____

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

☒ b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué _____

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo:

Edad:

Número teléfono:

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora _____

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta _____

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

a.- SI

b.- NO

Por qué

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué _____

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

a.- SI

b.- NO

Por qué _____

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

b.- NO

Por qué? _____

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

b.- NO

Por qué cree?

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

a.- SI

b.- NO

Por qué

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 31 ...

Número teléfono: ... 093 9749134 ...

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora Claro

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta la cobertura es buena pero los
planes son un absurdo

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

a.- Excelente

b.- Buena

☒ c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué no sabe caer en ciertas ciudades y
se queda sin servicio.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante no tener una mala cobertura
según lo que pago

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

a.- Son perfectas

b.- Son buenas

☒ c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué Muchas veces las promociones no son lo
que dicen

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

☒ a.- Remodelación de los centros de atención

b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué no creo que mejoren el servicio mas solo
bueno que los centro de atenciones sean buenos

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? nunca es lo que espero

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué la internet buena pero en casa y
no en celular

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué? si hacieran pensando en los clientes
tenian que más de sí

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? nos tratan igual

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué cuantas más bonitas, más llaman la atención

ENCUESTA:

Sexo: ... M ...

Edad: ... 18 ...

Número teléfono: 0998581760

1) ¿Qué tipo de servicio mantiene con su operadora móvil? Operadora CNT

a.- Prepago

b.- Postpago

c.- Internet

d.- Otro _____

2) ¿Está usted satisfecho con el servicio que le brinda su operadora de telefonía móvil?

a.- Muy satisfecho

b.- Satisfecho

c.- Insatisfecho

d.- Muy insatisfecho

Por qué de la respuesta tienen muchos paquetes y promociones
con precios cómodos

3) ¿Cree usted que la cobertura es?

☒ a.) Excelente

b.- Buena

c.- Mala

d.- Muy mala

Por qué NT es super buena cuanto a la cobertura.

4) ¿Cree usted que la señal o cobertura es influyente para determinar mantenerse en la operadora?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es lo más importante.

5) ¿Qué cree de las promociones de la operadora de telefonía móvil?

☒ a.- Son perfectas

b.- Son buenas

c.- Son malas

d.- No conoce

Por qué son baratas y muy cómodas

6) ¿Qué le gustaría que tenga la operadora para que le llame más la atención?

a.- Remodelación de los centros de atención

☒ b.- Más cantidad de teléfonos y diversidad de planes

c.- Más promociones dentro del servicio que recibe

d.- Precios más competitivos

e.- Nada

Otros _____

Por qué Sería mejor aun que tengan cosas a
mas de decir

7) ¿Le satisface el servicio que le brinda su operadora celular?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? me hace super feliz

8) ¿Cree usted que el servicio de datos (internet) y de voz en cuanto a rapidez es bueno?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué me hace que todas esten en busco
de un buen servicio

9) ¿Las promociones que saca la operadora de telefonía celular son correctamente comunicadas hacia los clientes?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué? siempre piensan en sus clientes

10) ¿Siente usted que tiene un trato personalizado cuando atienden sus requerimientos?

a.- SI

☒ b.- NO

Por qué cree? no tienen porque

11) ¿Cree usted que la imagen de la compañía de telefonía celular influye para determinar su preferencia hacia la misma?

☒ a.- SI

b.- NO

Por qué es importante la imagen,