

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION**  
**PROMERZA**  
**ABRIL 2008**

Buenos días / tardes. Mi nombre es (NOMBRE DEL ENCUESTADOR) y trabajo como encuestador para un proyecto de tesis de la Universidad Internacional SEK de la ciudad de Quito. En este momento estamos realizando un sondeo de opinión con la finalidad de conocer sus experiencias y comentarios sobre empresas mayoristas dedicadas a la distribución de productos de primera necesidad, así como también en el sector agrícola. Sus comentarios serán utilizados para fines estadísticos solamente.

¿Podría ayudarme contestando unas cuantas preguntas?

**FILTRO**

1. ¿Realiza compras frecuentes a distribuidores mayoristas de productos de consumo masivo o productos agrícolas?  
1. Si CONTINUAR  
2. No TERMINAR
2. ¿Vende usted productos de consumo masivo y/o agrícola?  
1. Si CONTINUAR  
2. No TERMINAR
3. ¿Es usted propietario de la empresa?  
1. Si PASAR PRE. 4  
2. No CONTINUAR
- 3.1 ¿Es usted el encargado de compras?  
1. Si CONTINUAR  
2. No TERMINAR
4. Rama de negocio R.M  
1. Consumo Masivo  
2. Balanceados

**SITUACION ACTUAL**

5. ¿Como va el negocio actualmente? Inducido  
1. Mejor que el otro año  
2. Igual que el otro año  
3. Peor que el otro año
6. ¿Cuáles son sus principales problemas actualmente en su negocio? R.M.

ANOTAR TEXTUALMENTE

**ASPECTOS IMPORTANTES EN EL SERVICIO**

7. De los siguientes aspectos, cuál cree que es el más importante en el Servicio que le brinda su distribuidor de productos de consumo masivo y/o agrícola: TARJETA 1 R.U.
  1. Asesoría técnica en el manejo de los productos (balanceados)
  2. Amabilidad y cortesía en la atención
  3. El conocimiento de las líneas de productos
  4. La disponibilidad del producto
  5. Las facilidades de pago
  6. El servicio de entrega a domicilio
  7. La ubicación del distribuidor
  8. Cumplimiento en la entrega puntual
  9. Cumplimiento en el precio pactado.

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION**  
**PROMERZA**  
**ABRIL 2008**

**HABITOS DE COMPRA**

8. ¿Qué monto en productos de consumo masivo y/o balanceado compra al mes?  
ANOTAR EN DOLARES

**LLENAR MATRIZ**

¿A que empresas distribuidoras de productos de consumo masivo compra usted? **GRUPO A**

Del total de sus compras de productos de consumo masivo, qué porcentaje mensual corresponde a cada empresa? **GRUPO B**

DISTRIBUIDORAS COMPRADAS CONSUMO MASIVO		% DE COMPRA GRUPO B	
9	PROMERZA	10	
11	DISAMA	12	
13	ICCO	14	
15	JUAN JINEZ	16	
17	FABIAN SALCEDO	18	
19	DISTRIBUIDORA VARGAS	20	
21	Otras	22	

**LLENAR MATRIZ**

¿A que empresas distribuidoras de productos de productos agrícolas compra usted? **GRUPO A**

Del total de sus compras de productos agrícolas, qué porcentaje mensual corresponde a cada empresa? **GRUPO B**

MARCAS COMPRADAS R.M GRUPO A		% DE COMPRA GRUPO B	
24	PROMERZA	24	

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION  
PROMERZA  
ABRIL 2008**

<b>25</b>	CAMPO Y CORRAL	<b>26</b>	
<b>27</b>	SAN CARLOS	<b>28</b>	
<b>29</b>	BIOALIMENTAR	<b>30</b>	
<b>31</b>	Otras	<b>32</b>	

**27.** Usted compra productos de consumo masivo y/o agrícolas por pedido o para mantener en stock?

- |                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| 1. Por Pedido                        | Pasar preg. 29 |
| 2. Para mantener en stock permanente | Continuar      |

**28.** ¿Y con qué frecuencia compra? TARJETA 2

1. Cada semana
2. Cada 15 días.
3. Cada mes
4. Otros Especificar

**SATISFACCION CON DISTRIBUIDORES**

**29.** ¿A qué distribuidor compra generalmente los productos? R.M.  
ANOTAR TEXTUALMENTE

**30.** En qué sector o dirección está ubicado? Pedir Referencia  
ANOTAR TEXTUALMENTE

Ahora, según su opinión de los siguientes aspectos relacionados a los DISTRIBUIDORES de productos de consumo masivo, utilizando la siguiente tarjeta (Mostrar TARJETA 3), como calificaría a (leer cada distribuidor uno por uno) en cuanto a los siguientes aspectos (leer todos los aspectos)? **ENC: Preguntar únicamente a clientes que compran productos de consumo masivo, VERIFICAR PREG. 4)**

Escala: 1. Nada Satisfecho y 6. Muy Satisfecho 7. N/C

**ENC: Pasar pregunta 45.**

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION**  
**PROMERZA**  
**ABRIL 2008**

Cod	ASPECTOS	31 PROMERZA	32 DISAMA	33 ICCO	34 JUAN JINEZ	35 FABIAN SALCEDO	36 DISTRIBUID ORA VARGAS	37 OTROS
1	Amabilidad y cortesía en la atención	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2	El conocimiento de las líneas de producto	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3	La disponibilidad del producto	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4	Las facilidades de pago	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5	El servicio de entrega a domicilio	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6	La ubicación del distribuidor	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7	Cumplimiento en la entrega puntual	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8	Cumplimiento en el precio pactado	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

Ahora, según su opinión de los siguientes aspectos relacionados a los DISTRIBUIDORES de productos agrícolas, utilizando la siguiente tarjeta (Mostrar TARJETA 3), como calificaría a (leer cada distribuidor uno por uno) en cuanto a los siguientes aspectos (leer todos los aspectos)? **ENC: Preguntar únicamente a clientes que compran productos de agrícolas, VERIFICAR PREG. 4)**

Escala: 1. Nada Satisfecho y 6. Muy Satisfecho 7.N/C

**ENC: Continuar.**

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION**  
**PROMERZA**  
**ABRIL 2008**

Cod	ASPECTOS	38 PROMERZA	39 CAMPO Y CORRAL	40 SAN CARLOS	41 BIOALIMENTA R	44 OTROS
1	Asesoría técnica en el manejo de los productos (balanceados)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2	Amabilidad y cortesía en la atención	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3	El conocimiento de las líneas de producto	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4	La disponibilidad del producto	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
5	Las facilidades de pago	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6	El servicio de entrega a domicilio	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7	La ubicación del distribuidor	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8	Cumplimiento en la entrega puntual	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9	Cumplimiento en el precio pactado	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

**CAPACITACION**

45. ¿En cuales técnicas agrícolas le gustaría recibir capacitación? (TARJETA 4) (R.M).

1. Raciones alimenticias
2. Tipo de balanceados de acuerdo a la etapa de crecimiento
3. Composición del tipo de balanceados
4. Pruebas de eficiencia
5. Asistencia veterinaria

**MEDICION DE LEALTAD**

**UTILIZACION DE PRODUCTOS:**

46 ¿La próxima vez que necesite, cree que volvería a comprar Productos de consumo masivo y/o agrícola a PROMERZA? ENC: Preguntar solo a los clientes que compran a PROMERZA, verificar **PREG. 29** (R.U.) **Tarjeta 5**

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION**  
**PROMERZA**  
**ABRIL 2008**

1. Desde luego que no
2. Probablemente no
3. No estoy seguro
4. Probablemente si
5. Desde luego que si

**RECOMENDACIÓN DE ALLEGADOS:**

47 ¿Ha recomendado o recomendaría a sus conocidos los productos de PROMERZA? (TARJETA 5). (R.U.)

1. Desde luego que no
2. Probablemente no
3. No estoy seguro
4. Probablemente si
5. Desde luego que si

48 Desde su punto de vista que debería hacer PROMERZA para incrementar su preferencia? R.M ANOTAR TEXTUALMENTE

**DATOS DE CONTROL MUESTRAL**

49 ¿Cuántos empleados tiene?

50 Sexo del entrevistado:

1. Masculino
2. Femenino

51 Nivel de Instrucción Académica:

1. Hasta primaria
2. Secundaria
3. Superior
4. Post grados, maestrías

52 Provincia:

1. Tungurahua
2. Bolívar
3. Cotopaxi
4. Chimborazo
5. Santo Domingo
6. Pastaza

53. N.S.E

1. A Alto
2. B Medio Alto
3. C Medio Típico
4. D Bajo

54. Sector

1. Urbano
2. Rural

NOMBRE ENTREVISTADO	
NOMBRE EMPRESA	
DIRECCIÓN	
TELEFONOS	
FECHA	/ / (dd/mm/aa)

**ENCUESTA PARTICIPACION Y SATISFACCION  
PROMERZA  
ABRIL 2008**

CLIENTE: PROMERZA  
TIPO DE DOCUMENTO: CUESTIONARIO V1  
FECHA: 25-03-08  
ANDREA ZAMBRANO R.