Universidad del Valle

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO: CONSTRUCCIÓN DE UN ODOTIPO COMO ESTRATEGIA DE MARKETING OLFATIVO PARA UNA ENTIDAD BANCARIA

MARIA DEL CARMEN BECERRA FERNANDEZ
FIORELLA DEIFANNY. HERNANDEZ LOPEZ

TUTOR: M.M. ALEXANDER VARON SANDOVAL

OCTUBRE 2016

Universidad del Valle

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO: CONSTRUCCION DE UN ODOTIPO COMO ESTRATEGIA DE MARKETING OLFATIVO PARA UNA ENTIDAD BANCARIA

MARIA DEL CARMEN BECERRA FERNANDEZ
FIORELLA DEIFANNY. HERNANDEZ LOPEZ

Presentado a:
ANDRES RAMIRO AZUERO RODRIGUEZ
Director Maestría en Administración de Empresas

TUTOR: M.M. ALEXANDER VARON SANDOVAL

OCTUBRE 2016

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la realización de este Trabajo de Grado a Dios, por darnos la sabiduría necesaria y las condiciones para realizarlo.

A los profesores de la Universidad del Valle por sus contribuciones a nuestra formación académica y personal durante este periodo de estudios, gracias a las cuales se cimentaron las bases para el planteamiento de esta investigación.

Al profesor Alexander Varón Sandoval, quien orientó el tema de investigación y demostró su disposición de acompañarnos y de apoyar su desarrollo.

A nuestras familias.

A nuestros compañeros de clase.

A todas aquellas personas que han motivado nuestra etapa de estudios y que son inspiración cada día para continuar.

Dedicamos este proyecto a nuestras familias y especialmente a Laura Marcela, Camilo y Sergio Andrés y Marianita.

María del Carmen y Fiorella

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN _____8

GENERALIDADES DEL PROYECTO_____9

INTRODUCCION_____ 10

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA_____11

1.1 OBJETIVOS _____ 13

1.1.1 Objetivo General _____ 13

1.1.2 Objetivos Específicos _____ 13

1.2 JUSTIFICACION_____ 14

1.3 METODOLOGIA _____17

1.3.1 Tipo de investigación _____17

1.3.2 Fuentes de información _____21

1.3.3 Población y muestra__ _____ 23

1.3.4 Diseño Metodológico _____ _____24

1.3.4.1 Fase Cualitativa _____24

1.3.4.2 Fase Cuantitativa _____28

1.4 ESTADO DEL ARTE _____33

1.5 MARCO REFERENCIAL _____37

1.5.1 Marco Teórico _____37

1.5.2 Marco Conceptual _____65

2. RESULTADOS _____68

2.1 Hallazgos Fase Cualitativa _____68

2.1.1. Hallazgos y resultados por constructo_____70

2.2 Resultados Cuantitativos y Estadísticos _____ 77

2.2.1 Análisis descriptivo General_____ 77

2.2.1.1 Análisis Grupo Control _____83

2.2.1.2 Análisis Grupo Experimental Fragancia 1_____89

2.2.1.3 Análisis Grupo Experimental Fragancia 2_____96

2.2.2 Análisis descriptivo entre grupos _____103

2.2.3 Análisis ANOVA _____107

2.3 Odotipo para la entidad bancaria _____ 111

3. CONCLUSIONES _____112

4 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES _____113

5 BIBLIOGRAFIA_____ 114

6 ANEXOS _____117

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Descripción de la metodología de la investigación.

Figura 2. Descripción General de las áreas cerebrales implicadas en la toma de decisiones.

Figura 3. Hersheys, dos experiencias sensoriales diferentes.

Figura 4. Un marco conceptual para el marketing sensorial.

Figura 5. Efecto de Stroop.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Generalidades del proyecto.

Tabla 2. Diferencias entre la información primaria y la secundaria.

Tabla 3. Determinación de la muestra.

Tabla 4. Tipo de sensores nerviosos.

Tabla 5. Hallazgos y resultados para cada constructo.

RESUMEN

Considerando el rápido y continuo desarrollo que el mercado financiero nacional ha venido presentando en los últimos años, y con el ánimo de aportarle una nueva estrategia de mercadeo a la entidad bancaria objeto de estudio, la cual se destaca en el país por ser líder en el sector y por considerar continuamente la opinión de sus clientes, así como la forma en que es percibida; se desarrolla esta investigación en busca de crear un odotipo que comunique los valores corporativos de la entidad, que genere en sus clientes y usuarios mayor recordación mediante la percepción olfativa y dentro del ámbito del marketing sensorial.

Aclarando que se definen a los clientes como aquellas personas naturales o jurídicas que tiene vinculado mínimo un producto con la entidad financiera de manera directa y a los usuarios como aquellos que utilizan el banco dentro de su relación comercial con los clientes y sus productos.

Se realiza entonces una investigación descriptiva y concluyente con los clientes y usuarios que visitan las instalaciones de una de sus sedes buscando un ambiente cotidiano y natural del día a día, y una vez definidos los valores que identifican a la organización previo estudio de la misma, se busca crear una fragancia que la relacione con dichos valores corporativos de la entidad.

GENERALIDADES DEL PROYECTO

Tabla 1. Generalidades del proyecto

TEMA	**NEUROMARKETING**
TITULO	Construcción de un Odotipo como estrategia de marketing olfativo para una Entidad bancaria
PROGRAMA	Maestría en Administración de Empresas
TIPO DE FINANCIACION	Recursos propios
DURACION EN MESES	6 meses
INVESTIGADORES	María del Carmen Becerra Fernández Fiorella Hernández López
LUGAR DE EJECUCION	Santiago de Cali
DIRECCION ELECTRONICA	fioris4@hotmail.com makabe60@hotmail.com
DIRECTOR – A	M.M Alexander Varón Sandoval
ASESOR – ES	

Fuente: Elaboración propia

INTRODUCCION

Diversas técnicas de Sensory Branding, están siendo utilizadas por las organizaciones como apoyo a sus estrategias de marketing, gracias a su capacidad de transmitir ciertos conceptos al cliente permitiéndole además vivir experiencias de consumo superiores gracias al estímulo de sus sentidos.

Mediante una metodología de dos fases, una cualitativa y posteriormente una cuantitativa, se pretende aportar a la creación de una estrategia de marketing olfativo a partir de la construcción de un odotipo para Banco Real (Nombre adoptado en el trabajo de investigación para la entidad bancaria por motivos de confidencialidad), mediante el estudio en una población de clientes de una oficina en la ciudad de Santiago de Cali, para contribuir al posicionamiento de la marca en la mente de los consumidores financieros, que posteriormente pueda generalizarse a toda la organización.

Lo anterior teniendo en cuenta la amplia oferta de productos y servicios de los que disponen los clientes financieros gracias a la entrada masiva de nuevos competidores extranjeros al mercado colombiano que amenazan la cuota de mercado de las entidades nacionales.

Para la implementación de la investigación de marketing sensorial se ha determinado que el sentido que se pretende estimular en especial es el olfato, pues de este principalmente provienen nuestros recuerdos. Según Richard Axel y Linda Buck, premios Nobel de Medicina en el año 2004, la memoria humana puede retener más de diez mil aromas distintos, mientras que solo reconoce doscientos colores, y aseguran que nuestro ánimo se incrementa el 75% si nos exponemos a un olor positivo.

Frente a las características especiales que adquiere este sentido en la percepción del entorno y en el origen de las emociones como insumo para la toma de decisiones, (Castillo, 2012), se estudia mediante un diseño experimental la exposición a diferentes tipos de olores con el objetivo de determinar aquel que los clientes identifican como relacionado con la imagen y los valores corporativos de la entidad, que a su vez contribuye a mejorar la recordación de la marca.

Este proyecto convierte a la entidad en pionera en la investigación de este tipo de branding continuando su tendencia de innovación continua.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando que Colombia es actualmente un país atractivo para la inversión extranjera gracias a las garantías que brinda a los capitales foráneos y a su estabilidad económica y política, los últimos años han ratificado la confianza que los inversionistas tienen en el país. De acuerdo con las estadísticas del índice Doing Bussiness 2012, el país pasó del puesto 47 al 42, lo que significa un aumento en la confianza que genera el país a los inversionistas para hacer negocios.

Según algunas investigaciones (Bang, Olivero, & Wu, 2011), el ingreso de estos nuevos competidores se relaciona con un mejoramiento de la eficiencia en las operaciones, con servicios financieros a menor costo y con la promoción del desarrollo económico; para lo cual es importante la labor realizada por los directivos comerciales, con el uso del marketing y sus diversas estrategias para llegar a los clientes y conquistar sus decisiones, generando una mayor cuota en un mercado tan competitivo.

Resulta entonces apremiante el desarrollo al interior de las organizaciones, de estrategias comerciales innovadoras que le permitan a las entidades llegar a mayor número de clientes, captar su atención y llenar sus expectativas.

Es allí donde el marketing sensorial cobra importancia para las estrategias de mercadeo, si consideramos entonces el novedoso marketing olfativo como una técnica de estimulación sensorial capaz de transmitir ciertos valores a través del sentido olfativo con el diseño de fragancias que permiten mejorar la experiencia de compra.

Los enfoques existentes acerca de marketing sensorial en su mayoría, plantean que esta disciplina busca que un producto o servicio sea capaz de atraer todos los sentidos, e incluso de generar sentimientos y emociones positivas en los compradores o consumidores para que así la experiencia de estos sea más memorable y agradable (Howes, 2008).

Gran parte de la importancia que conlleva el Neuromarketing se encuentra en el que haya permitido como resultado en su implementación un acercamiento aplicativo entre la neurociencia y el sector real, generando mayor competitividad y lealtad de los clientes, en un mundo, donde la competencia está al acecho permanente y los clientes guardan poca fidelidad(Castillo, La magia del Neuromarketing, 2012).

Se ha llegado a considerar por parte de las tesistas, la importancia de profundizar en estudios innovadores de marketing que permitan el conocimiento más detallado de las características de los sentidos humanos más allá del tema comercial como lo estudia la psicología del consumidor y trascender sobre el contexto biológico, para investigar propiamente sobre el sentido del olfato, teniendo en cuenta que otros como el sentido visual y el auditivo fueron desde épocas antiguas ya involucrados en los procesos de mercadeo comercial, todos ellos dentro de la impronta cultural del individuo.

Este tema se considera importante teniendo en cuenta que las personas recuerdan un 95% de los olores y pueden llegar a tener en su recuerdo aproximadamente 10000 fragancias, Se convierte en una buena estrategia de marketing que accede directamente al consumidor sin pedir permiso, alcanzando su lado más inconsciente a través de la estimulación del cerebro reptil, aquel con el cual el ser humano toma el 95% de sus decisiones de compra.(Frijda N.,2010).

Frente a estos aspectos mencionados, se plantea entonces la pregunta:

¿Cuál es el odotipo que identifica a la entidad bancaria y que evoca sus valores corporativos, para los clientes de la sucursal del Norte, en la Región Occidente?

PROPUESTA:

Para dar respuesta a este interrogante es necesario conocer más a fondo tanto las características fisiológicas del individuo, el funcionamiento de su sistema cerebral así como establecer en el contexto del mercado de la entidad, las características particulares de los usuarios de la Sucursal en la Ciudad de Cali del Banco Real, con el fin de contrastar los resultados de acuerdo a los últimos avances en neurociencia y definir cuáles son las fragancias que identificarían a la entidad según los resultados que arrojen los métodos de investigación utilizados y conocer de primera mano los aspectos que los usuarios consideran clave a la hora de elegir su entidad bancaria y como están relacionados con la fragancia que sea seleccionada al final de la investigación.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Construir un odotipo como estrategia de marketing olfativo que comunique a los clientes y usuarios de la entidad bancaria sus valores corporativos.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar los valores corporativos que han posicionado a la entidad bancaria desde la perspectiva de sus clientes y usuarios.

- Identificar los aromas que los clientes y usuarios de la Oficina asocian con los valores corporativos de la entidad.

- Establecer cuál Odotipo de los construidos en la investigación, genera en los clientes y usuarios mayor identificación con los valores corporativos.

1.2 JUSTIFICACION

Los bancos extranjeros han ingresado al país con buena acogida por parte de los colombianos, quienes han estado acostumbrados por años a entidades con unas estructuras financieras sólidas y tradicionales en lo que a productos, servicios y estrategia se refiere.

Frente a esta situación las entidades foráneas han penetrado el mercado con fuerza gracias a que sus productos son de fácil acceso para los colombianos, pues existe bajo nivel de requisitos para convertirse en cliente, por ejemplo, haciendo referencia a las tarjetas de crédito compartidas mediante las cuales los clientes pueden acceder a una serie de beneficios comerciales gracias a las alianzas que las entidades suscriben con grandes superficies.

Banco Real y su Área Comercial han realizado esfuerzos constantes en innovación, reconociendo la necesidad de implementar herramientas que respondan de forma eficiente a las nuevas y mayores necesidades de comunicación e información, inclusión financiera, facilidad de acceso y seguridad que requiere la entidad para responder con su plan estratégico a los retos del sector y a sus clientes financieros.

Además Banco Real cuenta con un área de innovación de productos y de canales financieros y es gracias a su esfuerzo que se convirtió en una entidad pionera en 2012 con –la tarjeta débito más evolucionada del sistema además de productos para los diferentes segmentos de personas y empresas, tecnología chip y el sistema token para controlar el fraude de los canales. Actualmente la entidad continua innovando en productos especiales para cada segmento de clientes y buscando la manera de crear un mejor ambiente físico con oficinas modernas, que le satisfagan al cliente y le sean atractivas y una portal web amigable y completo que mejore la experiencia de los clientes. (Banco de Bogotá 2016).

De acuerdo a Michael Porter, los procesos de segmentación no garantizan el conocimiento del mercado, resulta más constructivo identificar en el consumidor sus preferencias, el proceso de percepción que lleva a cabo y los factores que motivan la decisión de compra, antes de iniciar cualquier proceso de diseño de un producto o servicio (Derval, 2010). Frente a lo anterior los procesos de innovación en productos y servicios dentro de su plan comercial debe acompañarse de estrategias de marketing igualmente innovadoras.

Más que un producto, el consumidor requiere vivir experiencias únicas y reales mediante el uso de sus sentidos que se traduzcan en el fortalecimiento de la

imagen corporativa, mayor recordación, diferenciación y fidelización hacia la marca. (Krishna,2012)

Sin embargo, las estrategias de marketing y publicidad tradicionalmente han determinado como objetivo los sentidos de la visión, el gusto y el oído principalmente, dejando de lado el olfato, frente al cual Richard Axel y Linda Buck, premios Nobel de Medicina en el año 2004, argumentan en sus investigaciones que la memoria puede retener más de diez mil aromas distintos, mientras que solo reconoce doscientos colores, y aseguran que nuestro ánimo se incrementa el 75% si nos exponemos a un olor positivo.

Por tanto, con el fin de apoyar las estrategias de innovación tecnológica en productos y servicios que la entidad está llevando a cabo, es pertinente el estudio de investigación, con el objetivo de definir el odotipo que evoca a la entidad y sus valores corporativos, como un mecanismo de apoyo para el posicionamiento en la mente de sus clientes.

Lo anterior teniendo en cuenta que un cliente puede decidir ser impermeable a la publicidad visual a través de los comerciales televisivos o anuncios en radio, apagando la televisión, cambiando el canal o apagando la radio, pero no le es posible evitar que sus receptores olfativos perciban una fragancia al ingresar a la oficina bancaria..

Este concepto está asociado a la memoria olfativa, al sentido ‘invisible’, que permite la generación de vivencias plenas de sensaciones como respuesta a las percepciones estimuladas por el aroma. Así que, estas son la base para las relaciones de marca asociadas a las diversas categorías de productos ligados a diversos aromas que producen reacciones en los individuos, buscando que el consumidor relacione la marca con determinado aroma, tanto previo a la compra del producto como durante la compra y el consumo del mismo. Su potencial resulta del hecho mediante el cual se puede tener una imagen visual de un aroma, tal como lo expresó Gamble: "a pesar de que puede ser difícil tener una imagen mental de un aroma, muchos escritores afirman que sólo basta con oler una fragancia determinada para revivir un recuerdo complejo y lleno de emociones" (Lawless, 1975 en Bonadeo, 2005).

Mediante un estudio experimental que se llevará a cabo, es posible obtener información de primera mano, con la participación de los clientes en la experiencia olfativa, su percepción de la marca previa al estudio y posterior a él, con el objetivo de definir el aroma que permita evocar la entidad y fijarse en la memoria

de los clientes, con el fin principal de afectar de forma positiva su comportamiento de compra. (Krishna, 2012)

El estudio de investigación beneficiará a la entidad de forma importante, pues además de satisfacer necesidades humanas de tipo financiero mediante sus productos y servicios financieros, creará en sus clientes un ambiente placentero que les permitirá recordación y elección al momento de tener que decidir por sus productos y/o servicios mediante la aplicación del marketing olfativo.

Teniendo en cuenta además que la aplicación de la neurociencia es una herramienta que puede contribuir a un mejor entendimiento de la psicología en la toma de decisiones alrededor de las marcas, factor importante para la entidad frente a las decisiones financieras que toman sus clientes, atraídos por un mercado financiero con altos niveles de competencia, que ofrece productos y servicios con altos estándares de excelencia.

Beneficia además de la entidad, a sus clientes, generando en ellos mediante la aplicación de la estrategia, la oportunidad de vivir una experiencia bancaria superior, y de recordación con el placer que les genere el odotipo diseñado.

La experiencia se realizará inicialmente en la Oficina de la entidad en la ciudad de Santiago de Cali, teniendo en cuenta que es una de las principales oficinas del Banco Real en la ciudad de Cali gracias a su volumen de cartera y al número de clientes, además en ella una tesista se desempeña como Gerente, por lo tanto, su experiencia y conocimiento de Banco Real y del mercado contribuye a darle mayor consistencia a la aplicación y enfoque de la investigación.

En Colombia, hasta el momento de iniciar esta tesis aún no se había desarrollado una experiencia de marketing olfativo en una entidad bancaria nacional y el conocimiento de este campo del conocimiento es bastante escaso, por tanto la aplicación de esta experiencia y la investigación de tipo explicativo que se pretende, contribuye a llenar el vacío de conocimiento que se evidencia en el país frente a las experiencias vividas en el exterior sobre este tema.

Con la aplicación de la estrategia de marketing olfativo, la entidad tiene entonces la oportunidad de ser pionera en este aspecto, como lo ha sido frente a la incursión de algunos productos y servicios como es el caso de la tarjeta de crédito, además de ser la primera entidad financiera que ha tenido el país.

1.3 METODOLOGIA

1.3.1 Tipo de investigación

De acuerdo al curso de la investigación y los resultados obtenidos es posible describirla como una investigación concluyente de tipo descriptiva.

Sin embargo para el logro de los objetivos es necesario acudir a los distintos tipos de investigación, exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, pues estas suelen ser las etapas cronológicas de todo estudio científico y cada una tiene una finalidad diferente: primero se 'explora' un tema para conocerlo mejor, luego se 'describen' las variables involucradas, después se 'correlacionan' las variables entre sí para obtener predicciones rudimentarias, y finalmente se intenta 'explicar' la influencia de unas variables sobre otras en términos de causalidad (Cazau, 2006).

Para comprender mejor la necesidad de cada etapa, se describe cada una a continuación:

Etapa Exploratoria

Al recurrir al estudio de la evolución del marketing olfativo, para el 2005, menos del 6% de las empresas Top en la lista de Fortune había desarrollado una identidad olfativa (Lindstrom, 2005), sin embargo, hay experiencias empresariales que datan del siglo pasado, como ejemplo: el uso de un odotipo por parte de Singapur Airlines. Aunque en diferentes publicaciones se ha hecho alusión al marketing olfativo como tendencia de negocios o de moda, en Colombia no pasa de ser algo incipiente y no sistemático; después de haber sido introducido por grandes cadenas de hoteles como Sheraton y Marriot como parte del placer del huésped (ElEspectador.com, 2010, párr. 4), no se cuenta con registros de conocimiento público que permita conocer el nivel de adopción ni mediciones de su impacto, como tampoco un planteamiento sobre el concepto del odotipo, sus componentes y proceso para desarrollarlo.

Teniendo en cuenta entonces el conocimiento escaso del tema en el país se hace necesario agotar en primer término la etapa exploratoria, para lo cual se dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios.

La investigación exploratoria termina cuando, a partir de los datos recolectados, haya sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para determinar qué factores son relevantes al problema y por lo tanto deben ser investigados.

Para agotar esta etapa generalmente el investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuáles el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico. (Grajales, 2000).

A partir de los estudios exploratorios se generan las investigaciones Descriptivas.

Etapa Descriptiva

Tras terminar la construcción de la etapa exploratoria se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas.

Esta etapa busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características.

Su propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como:

1) Establecer las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).

2) Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.)

3) Establecer comportamientos concretos.

4) Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

5) Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

6) En investigación de mercados son muy frecuentes y buscan explorar los gustos de los consumidores, los nichos de mercado para introducir un producto nuevo, la aceptación hacia la sustitución de un producto por otro.

De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar. Acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información, la cual es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

Para hacer estudios descriptivos hay que tener en cuenta dos elementos fundamentales: El tamaño de Muestra y el instrumento de recolección de datos (Vásquez, 2005).

Etapa Explicativa

Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Por lo tanto, están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes).

Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico".

Etapa Correlacional

Los estudios correlacionales pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen

dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

Por ejemplo, un estudio correlacional puede intentar determinar si individuos con una puntuación alta en una variable también tiene puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva.

En otros casos la relación esperada entre las variables puede ser inversa. Los sujetos con puntuaciones altas en una variable pueden tener puntuaciones bajas en la segunda variable y viceversa. Esto indica una relación negativa.

Los estudios correlacionales se realizan cuando no se pueden manipular las variables de tratamiento por varias razones, como:

a. Es imposible manipular físicamente las variables.

b. Cuando los sucesos ya han ocurrido.

En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra. Cuando existe correlación entre variables es posible generar modelos predictivos.

La decisión de aplicar uno u otro tipo de investigación dependerá entonces del grado de conocimiento existente respecto al tema a investigar después de que se ha realizado una revisión bibliográfica exhaustiva que permite conocer el estado el arte de la temática de interés y del enfoque que el investigador desee dar a su estudio.

1.3.2 Fuentes de información

Para el desarrollo del trabajo de investigación y sus niveles exploratorio, descriptivo y explicativo, es necesario el acceso a fuentes primarias y secundarias y terciarias de información así:

Carrizo define las fuentes de información como “los materiales o productos, originales o elaborados, que aportan noticias o testimonios a través de los cuales se accede al conocimiento, cualquiera que este sea” (Carrizo, 2000:38). Esta definición permite considerar como fuente de información cualquier objeto o situación que nos transmita algo que, tras su interpretación y elaboración, genera conocimiento. Concretando más, y en el mismo sentido que aquí queremos dar a la expresión, Fuentes y Pujol (1992:35) define fuente de información como “documento o una institución que (de forma ideal) proporciona respuestas selectivas, fiables, pertinentes, exhaustivas, y oportunas a las preguntas o demandas de un usuario”.
En el ámbito educativo, Puig (1987:426) define como fuentes “cualquier institución o medio documental que recoja, acumule y, sobre todo, exponga y difunda información pedagógica de cualquier índole”. Las fuentes así concebidas son “medios para conseguir la máxima circulación y extensión de la información pedagógica” (Meira, 1997:433). Las fuentes de información constituyen una plataforma común de la comunidad científica para la difusión de sus conocimientos, y facilitan el flujo y la transmisión de información entre personas, equipos e instituciones interesadas en el estudio de un determinado campo disciplinar, lo que permite al investigador conocer las principales líneas de investigación que se están desarrollando y el progreso del conocimiento sobre el objeto de estudio compartido, acercándose al mismo tiempo a las distintas cuestiones que preocupan a la comunidad científica. Las fuentes documentales son también un reflejo de las demandas sociales a dicha comunidad. Constituyen, en definitiva, un universo teórico, simbólico y experiencial de referencia, en el cual se reconocen e identifican los expertos que comparten un mismo ámbito disciplinar. (Lorenzo Rodríguez y Martínez, 2004).

Por el tipo de información que contienen, las fuentes documentales pueden clasificarse en: documentos primarios, aquellos que se producen como primera consecuencia de un estudio o de una investigación, tales como libros, tesis, reportes técnicos, reportes de investigación, artículos de revistas científicas, y documentos secundarios, aquellos que describen, sistematizan y resumen la información contenida en los documentos primarios, entre ellos están las bases de

datos referenciales especializadas o multidisciplinarias, los catálogos de bibliotecas, los catálogos de libros en venta.

Para la investigación dentro de las fuentes de información primarias se accedió a artículos tipo journals publicados en revistas indexadas, a libros de mercadotecnia y marketing sensorial al igual que a fuentes secundarias teniendo en cuenta la citación de autores en cada uno de los materiales bibliográficos.

Para comprender mejor la diferencia entre los dos tipos de fuentes se observa la siguiente figura:

Tabla 2. Diferencias entre la información primaria y la secundaria

INFORMACIÓN PRIMARIA	INFORMACIÓN SECUNDARIA
• Se obtiene mediante el contacto directo con el objeto de estudio.	• Se obtiene mediante el contacto indirecto con el objeto de estudio.
• La información es prácticamente inexistente, el investigador debe construirla por sí mismo.	• La información ya existe de antemano, ha sido construida o recolectada por otros.
• El investigador diseña sus propios instrumentos de recolección de información.	• El investigador utiliza información recolectada con técnicas e instrumentos diseñados por otros investigadores.
• El investigador tiene un mayor control sobre los errores de la recolección de los datos.	• No hay posibilidad de controlar los errores cometidos durante el proceso de recolección de información.
• Se puede medir cualquier variable en forma muy refinada.	• No se pueden medir las variables refinadamente.

Fuente: Torres-Verdugo, A. (2011)

1.3.3 Población y muestra

Para la etapa de aplicación de técnicas proyectivas se hace uso de un instrumento tipo encuesta a usuarios y clientes mayores de edad de la Oficina sede del estudio de la entidad bancaria que utilizaron los servicios durante las jornadas de aplicación, sin distinción socioeconómica, etaria o de cualquier otro tipo.

Alcance: Cali, Valle del Cauca.
Tiempo: 2015 Y 2016
Unidades de muestreo: Clientes y usuarios de la entidad bancaria en la ciudad.

Por tanto y de acuerdo a la metodología propuesta para la determinación de la muestra se tiene que:

Tabla 3. Determinación de la muestra

Z	1,96
P	50%
Q	50%
N	8700
E	5%

Fuente: Elaboración propia

Donde:
N: Tamaño de la población.
n: Tamaño de la muestra.
e: Error permitido.
Z: Valor de Z para una confianza del 95%: 1.96.
P: Probabilidad de que un miembro de la población sea seleccionado: 50%
Q: 1-P = 50%

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 + p + q)} = 311 \text{ sujetos.}$$

1.3.4 Diseño metodológico

Se desarrolla el estudio con dos enfoques, uno cualitativo y exploratorio y posteriormente uno fase cuantitativo. Su sustento teórico se describe a continuación:

Cook y Reichardt (1986), sostienen acerca de los métodos de cualitativos y cuantitativos, lo siguiente:

El que un investigador utilice uno u otro método no depende del paradigma que sostenga. De hecho, se han utilizado métodos cualitativos dentro de paradigmas cuantitativos y viceversa.

Del paradigma cualitativo se dice que postula una concepción global fenomenológica, inductiva, estructuralista, subjetiva, orientada al proceso y propia de la antropología social.

Del paradigma cuantitativo, en cambio, se dice que posee una concepción global positivista, hipotético-deductiva, particularista, objetiva, orientada a los resultados y propia de las ciencias naturales.

De acuerdo con algunos autores (Rubio J y Varas J, 1997:237) citados por Cazau (2006), el método cualitativo opera "en dos momentos:

1) En un primer momento el investigador intenta (mediante grupos de discusión, entrevistas abiertas, historias de vida, etc) reproducir los discursos de determinado grupo social, comunidad o colectivo.

O en su caso, produce o recopila documentos (relatos históricos, biográficos, tradiciones orales, referidos al ámbito o población en la que se centra la investigación.

2) Posteriormente, se analiza e interpreta la información recogida.

1.3.4.1. Enfoque cualitativo:

El enfoque cualitativo se fundamenta en gran parte sobre el paradigma constructivista y tienen su génesis con Emmanuel Kant, quien señala que el mundo que conocemos es construido por la mente humana. Las "cosas" en sí mismas existen, pero nosotros las percibimos del modo como es capaz de percibirlas nuestra mente.

Max Weber, hace otro aporte sustancial a ésta corriente al introducir el término *verstehen* o "entender". Reconoce que además de la descripción y la medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno.

El paradigma constructivista propone que:

- No hay una realidad objetiva, por cuanto la realidad es un constructo social y en consecuencia, múltiples construcciones mentales pueden ser "aprehendidas" sobre ésta. Las percepciones de la realidad son modificadas a través del proceso del estudio.
- El conocimiento es construido socialmente por las personas que participan en la investigación.
- La tarea fundamental del investigador es entender el mundo complejo de la experiencia vivencial desde el punto de vista de quienes la experimentan, así como, comprender sus diversas construcciones sociales sobre el significado de los hechos y el conocimiento.
- La investigación es en parte producto de los valores del investigador y no puede ser independiente de ellos.
- El investigador y los individuos estudiados se involucran en un proceso interactivo. El conocimiento resulta de tal interacción social y de la influencia de la cultura.

La investigación cualitativa se ha definido de forma poco precisa como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo casetes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos.

La mayor parte de los estudios cualitativos están preocupados por el contexto de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente (Dewey, 1934; 1938, citado por Strauss& Corbin, 2002).

El enfoque cualitativo se centra más en lo real que en lo abstracto; en lo global y concreto, más que en lo disgregado y cuantificado. Investiga contextos que son naturales o tomados tal y como se encuentran, más que reconstruidos o modificados por el investigador (Sherman y Webb,1988).

Robert Rippey centró su evaluación en la *quinta esencia* de las preguntas cualitativas: ¿Qué está pasando en este escenario?, y qué significa para los participantes? (Erickson, 1986). Estas preguntas han sido utilizadas en investigaciones denominadas de distintas formas: **interpretativas** (Erickson, 1986), **naturalistas** (Lincoln y Guba, 1985), **fenomenológicas** (Wilson, 1997), y **descriptivas** (Wolcott, 1980).

Estos descriptores enfatizan la importancia de los constructos de los participantes, o los significados que los sujetos de la investigación asignan a sus acciones, el contexto del estudio, la relación entre el investigador y los que están siendo estudiados, los métodos para la recogida de datos, los tipos de evidencias aducidas en apoyo de las afirmaciones realizadas, y los métodos y la importancia del análisis utilizado.

La investigación cualitativa es un proceso de investigación que obtiene mediante técnicas propias, datos del contexto en el cual los eventos ocurren. Intenta describir estos sucesos, como un medio para determinar los procesos en los cuales los eventos están incrustados y las perspectivas de los individuos participantes en los eventos, utilizando **la inducción** para derivar las posibles explicaciones basadas en los fenómenos observados (Gorman y Clayton, 1997).

Para la construcción de los dos momentos en la etapa cualitativa inicialmente se utiliza como herramienta la entrevista a profundidad.

La intencionalidad principal de este tipo de técnica, es adentrase en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro. Según Taylor y Bogdan (citados por Robles, 2011) la entrevista en profundidad sigue el modelo de plática entre iguales, “encuentros reiterados cara a cara entre el investigador y los informantes”, reuniones orientadas hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Para Cicourel (citado por Robles, 2011), consiste en adentrarse al mundo privado y personal de extraños con la finalidad de obtener información de su vida cotidiana. Aquí, no hay intercambio formal de preguntas y respuestas, se plantea un guión sobre temas generales y poco a poco se va abordando, experiencia que se aplica con el equipo directivo de la Oficina objeto de trabajo de Banco Real, su Gerente y su Jefe de Servicios.

La entrevista en profundidad es un proceso que podríamos dividir en dos fases; la primera denominada de correspondencia, donde el encuentro con el entrevistado, la recopilación de datos y el registro, son la base para obtener la información de cada entrevista.

La segunda, considerada de análisis, comprende el estudio con detenimiento de cada entrevista y se asignarán temas por categorías, con esto, podremos codificar de manera eficiente toda nuestra información para su futuro análisis.

Otra de las herramientas utilizadas para la construcción de la fase cualitativa es los focus group, también llamados “grupos de discusión” o “entrevistas de grupo”. La modalidad focus group constituye una técnica de investigación cualitativa ampliamente difundida en diversos ámbitos de la investigación en psicología, y otras disciplinas científicas (por ejemplo, la sociología) y ámbitos no científicos (por ejemplo, estrategias de mercadotecnia). A continuación, se ilustrarán las principales características de la técnica, y los actuales usos que de ella derivan en el campo de la investigación en las ciencias sociales. El denominador común de la técnica consiste en reunir a un grupo de personas para indagar acerca de actitudes y reacciones frente un tema (por ejemplo, un producto, un concepto, una situación problemática). Edmunds (1999) define a los focus group como discusiones, con niveles variables de estructuración, orientadas a un tema particular de interés o relevancia, tanto para el grupo participante como para el investigador. El modelo clásico de focus group implica un grupo de entre seis y doce participantes, sentados en círculo, en torno a una mesa, en una sala preferentemente amplia y cómoda. Los grupos de discusión, además, cuentan con la presencia de un moderador, encargado de guiar la interacción del grupo e ir cumplimentando los pasos previstos para la indagación. Se busca que las preguntas sean respondidas en el marco de la interacción entre los participantes del grupo, en una dinámica donde éstos se sientan cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. La duración promedio de un focus group es de noventa a ciento veinte minutos.

La anterior descripción corresponde a los cuatro focus group que se realizaron con participantes sin distinción de edad y condición social, como criterio de inclusión los participantes debían ser clientes de la entidad con algún producto vinculado al banco.

Además del conversatorio se realiza en cada grupo una experiencia sensorial en la que cada participante tiene contacto con diez fragancias puras identificadas únicamente con un número del 1 al 10, con las cuales puede interactuar para la aplicación de una técnica de asociación en la cual se solicita a los participantes que escriban en un formato prediseñado la primera palabra que asocian a la

fragancia, puede tratarse de un sentimiento o una emoción, un recuerdo que le evoque, las fragancias para el ejercicio son las siguientes:

1. Limón
2. Vainilla
3. Fresa
4. Canela
5. Banano
6. Brisa marina
7. Menta
8. Manzana verde
9. Rosas.
10. Manzanilla.

Posteriormente el segundo ejercicio consiste en una segunda técnica de asociación en la que se pide a los participantes que relacionen el listado de los constructos con cada una de las fragancias. (Ver anexo. 8)

Es importante aclarar que durante la experiencia se solicita a los participantes que huelan granos de café antes de percibir una nueva fragancia, con el objetivo de neutralizar de nuevo la mucosa nasal o pituitaria nasal que suele saturarse después de percibir varias fragancias llevando a una sensación molesta y que terminaría por arruinar los resultados.

Así en estas tres etapas se desarrollan los focus group, insumo importante para la creación de los odotipos.

La técnica del focus group implica tres pasos lógicos y metodológicos centrales: El reclutamiento, la moderación y la confección del informe. Cada paso posee su importancia relativa y contribuye a la correcta utilización de la técnica y la interpretación válida de los resultados que se obtengan.

1.3.4.2 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina en la obra de Augusto Comte (1798-1857) y Emile Durkheim (1858-1917), con la influencia significativa de Francis Bacon, John Locke y Emmanuel Kant. Es decir, que nace del enfoque positivista (empírico).

Con la publicación en 1849 del *Discurso sobre el espíritu positivo* de Augusto Comte, se inicia en las ciencias sociales un paradigma denominado "positivista".

Esta visión proclama, que la realidad es una sola y es necesario descubrirla y conocerla.

Las ideas esenciales del positivismo provienen de las denominadas ciencias "exactas" como la Física, la Química y la Biología; por tal motivo, los positivistas se fundamentaron en científicos como Galileo Galilei, Isaac Newton, Nicolás Copérnico, Thomas Robert Malthus y Charles Darwin.

Según el positivismo, "el mundo social puede estudiarse de manera similar al mundo natural". Tal como se investigan los átomos, las moléculas, los planetas y los invertebrados; se pueden analizar los patrones de conducta de los trabajadores, las razones de las enfermedades mentales, los efectos de un método educativo sobre el aprendizaje o las migraciones humanas y existe un método exclusivo para indagar ese mundo social, que es libre de los valores del investigador.

Por ello, para el positivismo, la objetividad es muy importante, el investigador observa, mide y manipula variables; además de que se desprende de sus propias tendencias (la relación entre éste y el fenómeno de estudio es de independencia).

Lo que no puede medirse u observarse con precisión se descarta como "objeto" de estudio. Además, éste se encuentra determinado por leyes y axiomas.

El positivismo solamente acepta conocimientos que proceden de la experiencia, esto es, de datos empíricos. Los hechos son lo único que cuenta.

Es decir, los positivistas establecen como fundamental el principio de verificación: una proposición o enunciado tiene sentido sólo si resulta verificable por medio de la experiencia y la observación y solamente cuando existe un conjunto de condiciones de observación significativas para determinar su verdad o falsedad.

Todo debe ser comprobable y esta condición es válida para todas las ciencias. La experimentación constituyó la forma principal para generar teoría.

El "pospositivismo", aparece a finales del siglo XIX y se consolida en el siglo XX y se gesta en las obras de autores como Wilhelm Dilthey, William James y Karl Popper. Se fundamenta en las siguientes premisas:

- Existe una realidad, pero solamente puede ser conocida de manera imperfecta debido a las limitaciones humanas del investigador (Mertens, 2005). Por lo tanto, tal realidad es factible descubrirla con cierto grado de probabilidad.

- El observador no se encuentra aislado de los fenómenos que estudia, sino que forma parte de éstos, lo afectan y él, a su vez, él influye en ellos.
- Las teorías y explicaciones que se comprueban eliminan otras posibles teorías y explicaciones rivales.
- La perspectiva del investigador puede influir lo que se observa, por tanto, éste deberá estar atento y tratar de permanecer neutral para prevenir que sus juicios personales, sus valores o tendencias influyan en su estudio. Para ello se apoya en seguir rigurosamente procedimientos prescritos y estandarizados (Método científico).
- La experimentación en el laboratorio es una forma para probar hipótesis, pero no la única. Por ello, se desarrollaron **los diseños cuasi experimentales** (Mertens, 2005).
- Los conceptos de las teorías consideradas y las hipótesis a probar deben tener referentes empíricos y consecuentemente, es necesario medirlos, aunque estas mediciones nunca son "exactas" y siempre hay cierto grado de error.

El enfoque cuantitativo se origina en el pos positivismo y de él hereda los 3 elementos que lo caracterizan:

- Los datos deben recolectarse en forma de puntuaciones. Es decir que los objetos, los atributos de fenómenos, personas y colectividades mayores son medidos y ubicados numéricamente.
- Los datos numéricos se analizan en términos de su variación.
- La esencia del análisis implica comparar grupos o relacionar factores sobre tales atributos mediante técnicas estadísticas o en el caso de las ciencias del comportamiento, mediante experimentos y estudios causales o correlaciónales.

Para dar inicio a la etapa cuantitativa se construye un instrumento de encuesta para aplicar al tamaño de muestra calculado, en este caso clientes y usuarios de la oficina bancaria. (Ver anexo 12).

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Con la encuesta se trata de "obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan,

desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes" Visauta (citado por García).

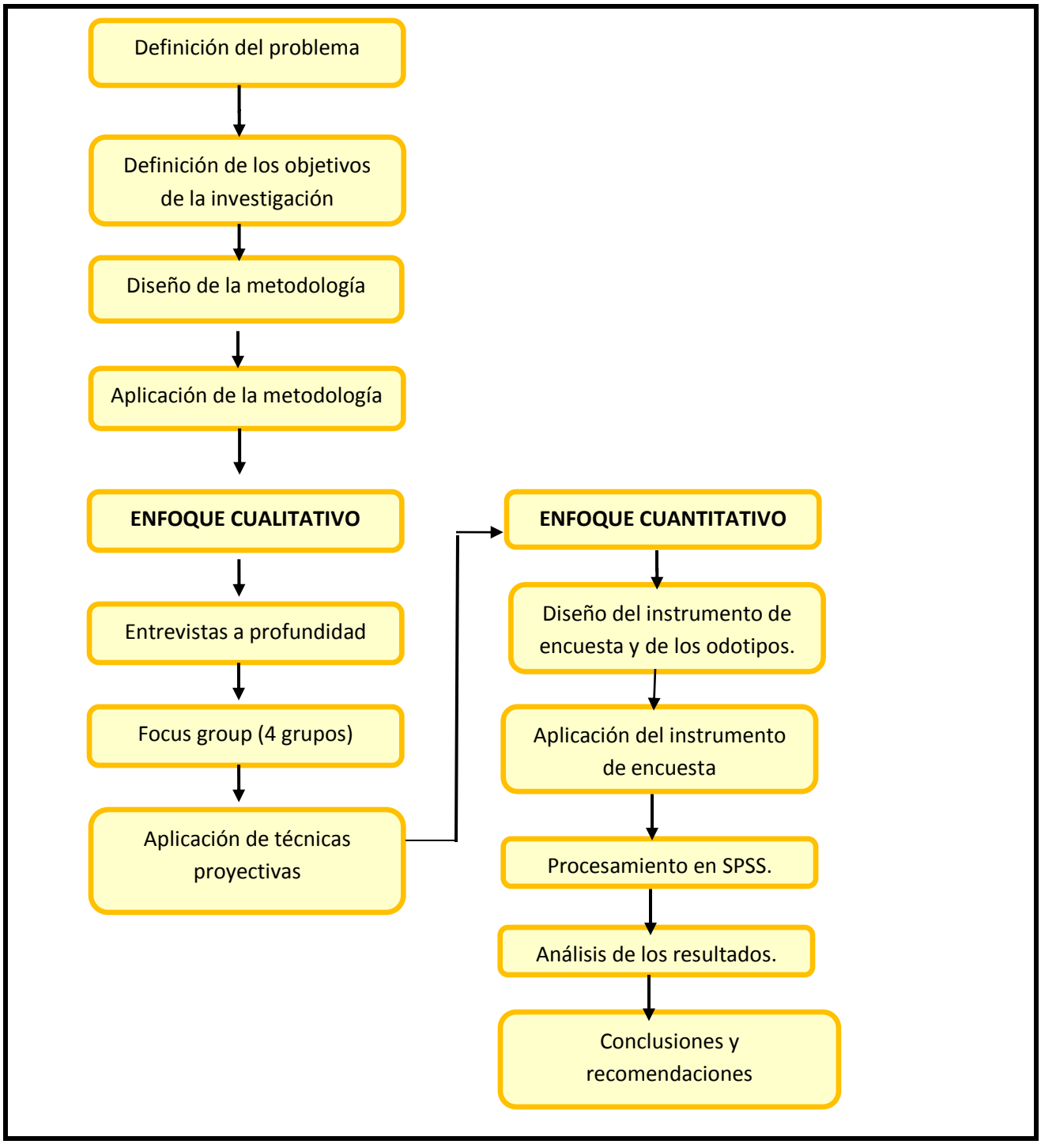
A diferencia del resto de técnicas de entrevista la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar; de modo que las diferencias localizadas son atribuibles a las diferencias entre las personas entrevistadas. (García et al., 1993).

La aplicación de las encuestas se realizó en tres momentos distintos con igual número de participantes (113), una semana con la aplicación del odotipo 1,una semana de control sin fragancia y una tercera semana con la aplicación del odotipo 2.

Para la escogencia de los clientes y usuarios objetos de encuesta participan todos aquellos que visitan la oficina durante las semanas de aplicación que deseen participar de la investigación, cabe recordar que los participantes no conocen el objetivo del estudio y firman consentimiento informado.

Los resultados de los datos recopilados se procesan mediante el uso de SPSS para determinar las diferencias de los distintos tratamientos aplicados en la intervención a la muestra de usuarios y clientes, obteniéndose análisis descriptivo cuantitativo y estadístico el cual se define en cada grupo frente a los valores corporativos, luego se analiza entre grupos frente a estos valores y finalmente se realiza el análisis de los resultados de Varianza (ANOVA) en cada valor corporativo para obtener nuestro resultado final definiendo el grupo de mayor predominación. Los resultados se encuentran en el anexo No. 18.

Figura 1. Descripción de la Metodología de la investigación



Fuente: Elaboración propia.

1.4 ESTADO DEL ARTE

En un país como Colombia, en vía de desarrollo, el sector financiero bancario juega un papel clave dentro de la economía, y resulta de suma importancia todos aquellos aspectos que surjan en torno a dicho sector, máxime cuando en los últimos diez años se ha presentado una dinámica de crecimiento que ha despertado el interés de entidades financieras extranjeras en el mercado colombiano, como país objetivo y alternativa de inversión, situación que obedece a las características optimas que presenta su economía y políticas de gobierno, sumadas a los bajos niveles de bancarización.
Es entonces en el proceso de inclusión financiera, donde se origina la necesidad de buscar la lealtad de los clientes a la entidad, y en el caso de los nuevos clientes que vayan a ingresar al sistema financiero, presentarles una oferta que llene sus gustos y deseos y les sea más atractiva frente al grupo de competidores, recordando que en términos muy generales, todas las entidades financieras bancarias, ofrecen en su conjunto los mismos productos básicos, algunos con características diferenciales muy pequeñas, otros muy específicos, pero al fin de cuentas es el conjunto de características del servicio que la persona cliente, llámese así al consumidor financiero, sienta que sus expectativas y su percepción de satisfacción sea colmada de manera adecuada.

Estudios realizados como el caso Reinventar la sucursal (Allard, Babin, Chebat, & Crispo, 2009) destacan la importancia de “crear ambientes agradables y atractivos para los clientes de los bancos, quienes realizan tareas complejas e importantes, y resaltan la necesidad de orientar el ambiente a experiencias emocionales positivas”.

Es decir, más allá de los productos ofrecidos, las instalaciones y la comunicación utilizada, la entidad debe ampliarle al consumidor su experiencia multisensorial, (Lwin, Morrin, & Krishna, 2010) para que le permita posibilidades de realizar un análisis más amplio de las características individuales de la organización y así poder ofrecerle un valor agregado que le haga sentirse atraído y fácilmente elegir sus productos entre la gran cantidad de competidores, para ello es necesario trabajar con las necesidades del individuo y es allí donde entra a jugar un papel muy importante, diversas técnicas de mercadeo donde se explora al cliente como un individuo con comportamientos tan complejos que bien vale la pena dedicar investigaciones especializadas relacionadas con la estructura física de su cerebro, como centro de la elaboración del conocimiento y de la toma de decisiones.

Dentro de los diversos estudios del tema ya directamente relacionado con el Marketing, y alrededor de tener cada día mejores herramientas para su desarrollo y efectividad en el entorno comercial, se han venido desarrollando técnicas y procesos que estudian para ello el comportamiento psicológico del consumidor.

Considerando cada vez más la necesidad de utilizar estudios especializados, se ha avanzado más allá de la psicología al campo de la Neurociencia, utilizándole en la psicología del consumidor, una vez conocida la estructura de su cerebro. Investigaciones académicas han ganado gran popularidad en la última década en temas relacionados con la aplicación de la neurociencia a la comercialización (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012).

Dentro del análisis a los tipos de usuarios y los efectos de estas recompensas el estudio de investigación con evidencia empírica (Carbó & Liñares, 2011), indica que el consumo y la fidelización de los clientes con un producto es un aspecto de amplia relación con el gusto y la motivación de los usuarios frente al producto al momento de tener que elegir una entidad.

Investigaciones diversas (Frijda N. , 2010) demuestran que la motivación está íntimamente relacionada con los gustos y estos con las emociones que a su vez se encuentran entre las principales causas directas de la acción, la motivación es parte integrante de la acción (Reis & Gray, 2009).

Por lo tanto, puede ser útil para tomar medidas emocionales como punto de partida para las reflexiones a las que se espera llegar durante el desarrollo de la presente investigación.

Una relación íntima entre las emociones y la acción puede parecer obvia; así como los asesinatos son cometidos por odio, así como en los dominios maritales, afectos y deseos sexuales, se diría, a menudo son causados por acciones íntimas.

También hay secuencias simples, comunes y otras importantes en el ámbito comercial que no pueden desconocerse en el momento de estructurarse un plan de marketing.

Lo anterior debe reconocerse que también resulta de manera importante considerar, ya que incentiva la bancarización del país, un proyecto del gobierno dentro de su plan de desarrollo. Tema económico de relevancia en la actualidad, y de manera especial dentro del entorno de la organización bancaria a la cual pertenece la unidad de estudio objeto del presente trabajo investigativo.

Las cifras estadísticas y los informes económicos de la organización año tras año han demostrado que el crecimiento esperado dentro del número de clientes no solo ha disminuido paulatinamente, sino que se ha observado una inactividad de los ya vinculados y la deserción de otros en cifras que vale la pena considerar antes de que sean de considerable afectación para la organización en su sucursal.

Vale la pena considerar el fenómeno observado mediante las cifras para el país en el año 2012 cuando se sumaron 1.26 millones de plásticos al sistema financiero, dinamizando las operaciones de crédito de consumo (Reyes, 2013), lo que demuestra que existe una continua y permanente evolucion comercial que debe ser valorada como oportunidad de gestión para la cual, cada día las entidades financieras deben estar preparadas con métodos y estrategias de marketing, si se toma en cuenta la escasa educación sobre información financiera que manejan los colombianos y que es parte de la razón por la cual los niveles de bancarización son bajos, un aspecto que se convierte en elemento potencial de crecimiento para las entidades y de estudio considerable dentro de la situación psicológica del individuo para motivarlo a actuar frente a las diversas opciones que el mercado nacional y extranjero le ofrecen.

El tema de la neurociencia es practicado dentro de las instituciones, algunas de ellas de manera inconsciente siendo aplicado dentro de sus planes comerciales por lo cual no se alcanzan los resultados esperados, pero en la organización para la cual se realizara el estudio en una de sus sucursales, se evidencia que a nivel general, según el último informe de gestión, (Banco de Bogotá, 2013), que la entidad creció vertiginosamente, ratificando la importancia que se le ha otorgado a la creación de laboratorios de innovación donde el tema principal es el estudio del comportamiento de los clientes de acuerdo a procesos de segmentación.

Caso específico es el de la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito, siendo el principal objetivo en esta área, optimizar los mecanismos que permitan que para los usuarios este sea el banco a elegir en el momento de tomar la decisión de aceptar una tarjeta de crédito.

Finalmente, el sistema bancario ofrece a las personas la oportunidad de satisfacer necesidades financieras que gracias al desarrollo de la sociedad, modernización y globalización del mercado, cada día son más requeridas para llevar una mejor calidad de vida y poder estar al corriente con las exigencias de la sociedad. Entidades como el Banco Real, el cual desde hace más de una década ofrece sus servicios para satisfacer estas necesidades financieras a los colombianos, debe considerar, como lo ha venido realizando en otros aspectos, la importancia de usar métodos y estrategias con alto nivel de investigación científica como es la

neurociencia para el marketing de sus productos y servicios, y colocarlos acordes con las tendencias modernas de los mercados financieros globales.

Según J. Izquierdo, en sus técnicas de Neuromarketing, menciona que empresas como McDonalds, Benetton, Burger King, Hard Rock Café, Stradivarius usan ya la técnica del neuromarketing olfativo, al igual que algunos concesionarios e incluso panaderías, potencializan los “buenos olores” a través de marketing de aromas.

En muchas ocasiones las marcas generan sus propios olores en función de sensaciones que quisieren evocar porque ¿Qué mejor que envolver al cliente en un suave perfume acogedor? (Izquierdo, 2013)

1.5 MARCO REFERENCIAL

1.5.1 Marco Teórico

El uso de la neurociencia en la psicología del consumidor es un tema que ha ganado atención en la última década en el mundo académico y en el empresarial, incluso el crecimiento de las empresas de neuromarketing ha sido impresionante en los últimos tiempos. (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012)

El objetivo del Neuromarketing es adaptar las teorías de la neurología con las del comportamiento mediante diseños experimentales probados en los consumidores, para comprender su comportamiento.

Es entonces el estudio del sistema nervioso que busca entender lo biológico como base del comportamiento, para lo cual es necesario estudiar las conductas neurofisiológicas con herramientas como el seguimiento de la mirada, la conductancia de la piel y otras respuestas humanas a los estímulos del medio.

Para efectos del estudio, (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012), dividen las etapas que se requieren para la decisión de la marca en el tiempo así:

a. La representación y la atención.
b. El valor percibido.
c. El valor experimentado.
d. Valor recordado y aprendizaje.

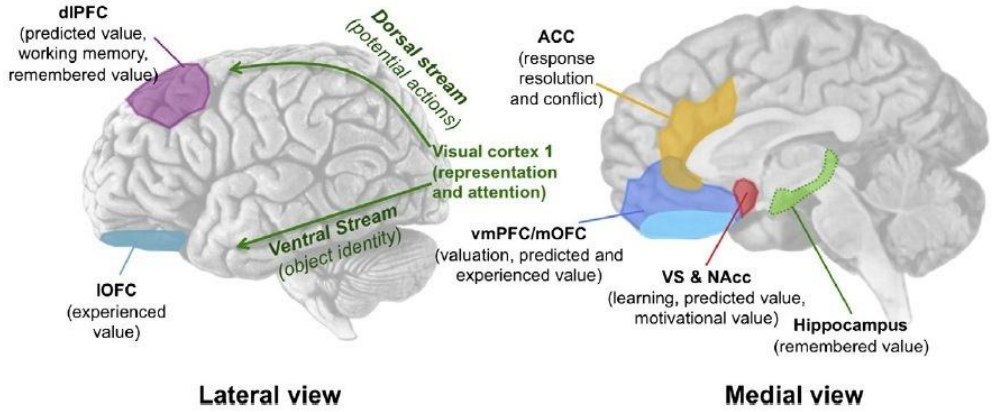
Para el proceso de toma de decisiones se involucran unas áreas del cerebro que se muestran en la figura. 2.

Respecto a la *representación y atención humanas,* el ser humano se expone a diario a una gran cantidad de información, aproximadamente 11 millones de bits por segundo, de los cuales los seres humanos procesan únicamente 50 bits, el resto de la información pasa desapercibida, de acuerdo a Wilson (citado por (Plassman, Zoëga y Milosavljevic, 2012). Por tanto, la forma en cómo se percibe y representa la información es muy importante para el comportamiento.

El primer proceso en las decisiones de marca es la representación de las alternativas, lo cual implica el procesamiento de una información entrante que el ser humano evalúa de acuerdo con sus estados internos o con factores externos, evalúa intrínsecamente si la decisión depende de su estado interno, por ejemplo

un consumidor puede decidirse por una u otra bebida dependiendo de su nivel de sed o puede tomar esta misma decisión a causa de un factor extrínseco como la preferencia de sus amigos o el lugar en el que se encuentra.

Figura 2. Descripción general de las áreas cerebrales implicadas en la toma de decisiones



ACC: Corteza cingulada anterior - DLPFC: Córtex prefrontal dorsolateral - lOFC: Corteza orbitofrontal lateral MOFC: Córtex orbitofrontal medial - NAcc: Núcleo - VmPFC: Corteza prefrontal ventromedial - VS: Cuerpo estriado.

Fuente: Plassman, Zoëga y Milosavljevic, 2012

En cambio, la atención se refiere al mecanismo responsable de privilegiar una información en la que se centrará nuestro pensamiento antes que otra.

La segunda etapa estudia el *valor percibido* de la marca, se refiere a la creencia que tiene el consumidor sobre la experiencia que tendrá de la marca en algún momento en el futuro, y la satisfacción que esta experiencia le producirá,

Estudios anteriores han demostrado que las asociaciones favorables de marca afectan las señales que se dan en el cuerpo estriado (ver Figura 2), Schaefer y Rotte (citados por (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012), encontraron que imaginar una experiencia agradable respecto a un producto está vinculada con cambios en la actividad de esta área cerebral, pero se desconoce si esta se relaciona con la experiencia que se imagina vivir o con la imagen de la marca.

Un estudio realizado por Plassmann, Kenning y Ahlert (2007), indica que a la hora de comprar en una tienda de ropa, los clientes leales a la marca muestran una mayor activación en el cuerpo estriado del cerebro en comparación con clientes menos leales, a partir del uso de las llamadas tarjetas de fidelidad.

La investigación de Yoon, Gutchess, Feinberg y Polk (citados por (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012)) comparó si los juicios sobre los atributos de la personalidad humana estaba representada en el mismo sistema neural como los juicios acerca de los atributos de las marcas y descubrieron que las áreas del cerebro involucradas en la toma de decisiones acerca de rasgos humanos no se superponen con las áreas del cerebro involucradas en los juicios sobre las marcas.

Lo anterior indica que relacionamos las marcas con rasgos de la personalidad, siendo capaces de establecer vínculos con las marcas al igual que los seres humanos lo hacen con las personas.

El *valor de la experiencia respecto a la marca* se basa en el placer que produce en consumo de una marca, así el valor de la experiencia debería ser el verdadero valor para la toma de decisiones. Este valor consiste en el agrado y la intensidad de la experiencia de consumo.

Algunos estudios sugieren que la porción media del córtex orbitofrontal se relaciona con experiencias agradables, además los sistemas neuronales también codifican experiencias negativas, por ejemplo, los disgustos de sabor se relacionan con la actividad cerebral en el córtex orbitofrontal lateral y dorsal.

La cuarta etapa, el *valor recordado y aprendizaje, constituye* un predictor importante de la elección entre dos productos, la memoria de las exposiciones a las dos marcas, influyen en la decisión que toma el consumidor, sin embargo, este tipo de experiencia es muy personal y ocurren en niveles inconscientes.

Existe entonces una coactivación de los núcleos caudado, el hipocampo y la corteza parahipocámpica, es decir que el enlace entre la preferencia y la memoria está basado en esta coactivación sinérgica de la recompensa relacionada con la memoria.

Es entonces la Neurociencia una herramienta que puede contribuir a un mejor entendimiento de la psicología de la toma de decisiones alrededor de las marcas, así modelos estadísticos en neurociencia permiten predecir el comportamiento de una forma precisa para comprender la forma en como el consumidor pondera las opciones que tiene disponibles.

Entonces es posible hablar de marketing sensorial como, “marketing que se acopla con los sentidos de los consumidores y afecta su comportamiento” (Krishna, 2012).

Aunque además del comportamiento afecta la percepción, el juicio y la toma de decisiones.

Desde una perspectiva de gestión, se puede utilizar para crear estímulos subconscientes que diferencian la percepción del consumidor de las nociones abstractas del producto (por ejemplo, su sofisticación, la calidad, la elegancia, la innovación, modernidad, interactividad, la personalidad de la marca).

También puede ser utilizado para afectar a la calidad percibida de un atributo abstracto como su color, sabor, olor, o forma.

Desde una perspectiva de investigación, marketing sensorial implica una comprensión de cómo la percepción se aplica al comportamiento del consumidor.

Figura 3. Hersheys, dos experiencias sensoriales diferentes.



Fuente: Krishna, 2012.

En la figura anterior Krishna, 2012, resalta que aunque ambas imágenes correspondan al mismo producto, sus personalidades son muy diferentes, el "beso" se representa como un presente, como una representación de la fusión de la lengua con el chocolate, además la envoltura de las pequeñas piezas de Kisses, permite que se consuman varias de ellas sin sentimiento de culpa, contrario a lo que sucede con la barra de chocolate.

Otras marcas que han dado importancia al uso de elementos sensoriales son, por ejemplo: Chocolates Lindt que le indica al consumidor exactamente como utilizar sus cinco sentidos en la degustación del chocolate.
Muchas cadenas hoteleras de lujo han adoptado aromas exclusivos con el fin de dejar un mejor recuerdo en la mente de sus clientes y hacer que vuelvan, así la cadena Westin utiliza una mezcla de aroma de té blanco con geranio y fresa.

Intel, NBC y MGM, son otras marcas que tienen sonidos característicos que anuncian al consumidor que es su marca la que escuchan, otras marcas han

adoptado envases con formas características de sus materias primas para destacarse.

Por eso y teniendo en cuenta la múltiple exposición a anuncios publicitarios que experimentan los consumidores, parece que los desencadenantes inconscientes que estimulan los sentidos son una forma básica de atraer a los consumidores.

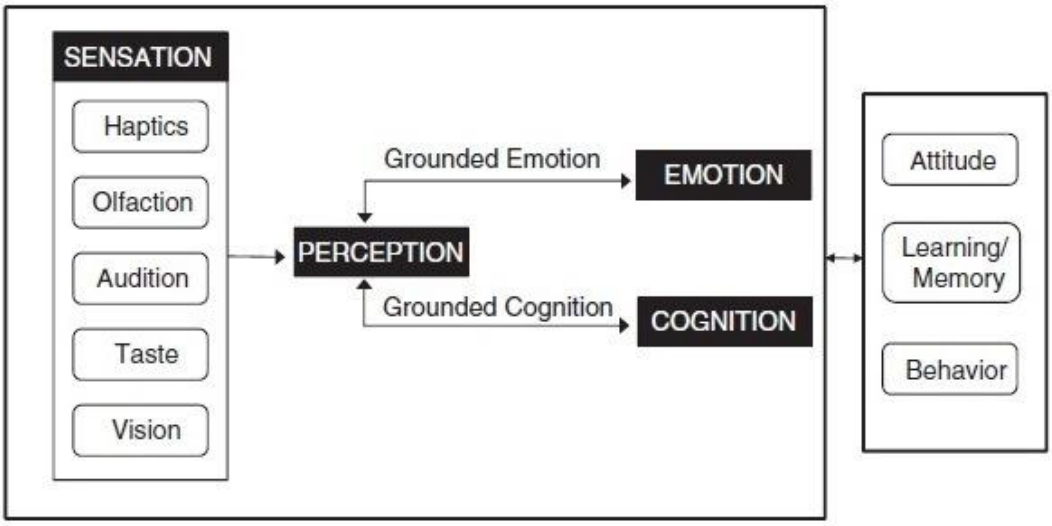
Los factores sensoriales desencadenantes pueden resultar en la generación de deseo por la marca en mayor grado frente a los anuncios netamente verbales.

Por esta razón, las investigaciones han incorporado elementos como los sentidos, se ha estudiado los antecedentes de la percepción sensorial y el efecto de los anuncios en los consumidores, en su procesamiento y en los recuerdos.
Sin embargo, no existe cohesión dentro de esta línea de investigación, según Krishna, 2012.

La comercialización sensorial agrupa conceptos como la percepción y las sensaciones en el campo del marketing, además de la cognición, el aprendizaje, la elección y las preferencias de los consumidores.

La sensación y la percepción son las etapas de procesamiento de los sentidos. La sensación es cuando el estímulo incide sobre el receptor de las células de un órgano sensorial y la percepción es el conocimiento o la comprensión de la información sensorial.

Figura 4. Un marco conceptual para el marketing sensorial



Fuente: Krishna, 2012.

Frente a la figura anterior se observa que las sensaciones percibidas a través de los sentidos dan como resultado procesos de percepción, que a su vez genera emociones o conocimiento que influyen en las actitudes, el aprendizaje y lógicamente en el comportamiento.

A pesar de caracterizar este proceso y de profundizar en las investigaciones que existen acerca de cada una de las etapas, Krishna reconoce que hace falta bastante investigación, puesto que se desconocen los efectos de las diferencias individuales en la percepción y en el conocimiento.

Para comprender la importancia del sistema sensorial basta con reconocer que, a lo largo del día, el ser humano es bombardeado por señales del ambiente que requieren de una respuesta específica o de una acción. El cuerpo, el sistema sensorial y el cerebro forman un equipo que elabora la respuesta que ha sido solicitada. (Derval, 2010).

Es así como el cuerpo humano, está totalmente cubierto de terminaciones nerviosas que reaccionan a diferentes tipos de estímulos que se perciben gracias a los sentidos, aunque no únicamente se trata de los cinco sentidos: visión, oído, tacto, olfato y gusto, sino de otro tipo de receptores propios del ser humano como lo son, los receptores de temperatura, de dolor y de propiocepción, estos últimos que permiten tener conciencia del movimiento y de la posición en que el cuerpo se encuentra.

Tabla 4. Tipo de sensores nerviosos

Tipo de sensores	Estímulo que es detectado	Localización
Mecanoreceptores	Tacto, vibración, estiramientos del cuerpo, movimiento, audición, visión.	Piel, folículos pilosos, genitales, plantas de los pies, párpados, puntas de los dedos, cabeza, músculos.
Termoreceptores	Cambios de temperatura.	Piel.
Quimioreceptores	Olores, sabores y químicos.	Tejidos corporales, cabeza.
Nocireceptores	Presión excesiva, temperatura, olores o sabores.	Tejidos corporales.

Fuente: Marieb, 2007.

Gracias a los diferentes tipos de sensores corporales, es posible percibir la información del medio ambiente, que una vez interpretada por el cerebro es considerada como una percepción, es entonces cuando el cuerpo da una respuesta frente al tipo de estímulo recibido.(Derval, 2010).

El sistema nervioso central humano se ubica en la corteza cerebral en la cual se identifican diversas áreas relacionadas con cada una de las sensaciones, lo que le permite mediante cada una de ellas manejar los estímulos y dar respuestas adecuadas.

En los mamíferos confluyen dos sistemas olfativos, el principal sistema olfativo se ocupa principalmente de los olores del entorno y a su vez se subdivide en zonas y subzonas, y el sistema vomeronasal encargado de detectar feromonas y modular distintos tipos de comportamientos.

La percepción olfativa inicia en el epitelio olfatorio de la cavidad nasal, donde los olores son detectados por una familia de receptores olfativos que se acoplan a proteína G, estructura extremadamente diversa en cadenas de aminoácidos, lo que determina la habilidad de reconocer una amplia variedad de olores. (Farbiszewski & Kranc, 2013).

Las señales de los diferentes tipos de receptores son detectadas y procesadas al nivel de los receptores neuronales del olfato y además al bulbo olfatorio, el cual juega un papel muy importante en la percepción de olores a nivel cerebral.

Esta es la primera etapa en el mecanismo del sistema olfatorio central que a su vez contiene cientos de formas de mapas receptores de olores.

En el bulbo olfatorio, las neuronas sensoriales olfativas y sus axones establecen conexiones sinápticas con neuronas de segundo orden en estructuras llamadas glomérulos, es el patrón de inervaciones del bulbo olfatorio las que determinan entonces la respuesta comportamental. (Farbiszewski & Kranc, 2013)

Sin embargo, el sistema sensorial olfativo parece deteriorarse con el paso de los años, frente a ello se presenta un estudio transversal realizado con base en dos respuestas a odorantes, de las neuronas sensoriales y pruebas de sensibilidad olfativa, en dos grupos de sujetos, un grupo de menores de 45 años y otro de mayores de 60 años. (Rawson, Gomez, Cowart, Kriete, Pribitkin, & Restrepo, 2012)

Se establece que las células de los donantes más jóvenes son altamente selectivas a los odorantes que las células de donantes mayores, los cuales respondieron a múltiples estímulos de olor, a pesar de una pérdida de la

sensibilidad olfativa de estos sujetos lo cual sugiere una pérdida de especificidad celular.

Esta degradación puede afectar la discriminación de olores y la adaptación olfativa de los ancianos, siendo precisamente esta adaptación crónica la que contribuye con la perdida absoluta de la sensibilidad.

El deterioro olfativo expone a los ancianos en gran medida a eventos como falla al detectar alimentos en mal estado, fugas de gas o vapores tóxicos en el hogar, ante lo cual presentan una disminución en la resistencia a las enfermedades transmitidas por alimentos y a las lesiones por tóxicos.

Estos cambios que generan la pérdida del olfato es uno de los primeros signos de enfermedad neurodegenerativa en humanos. (Rawson, Gomez, Cowart, Kriete, Pribitkin, & Restrepo, 2012).

Estudios con ratones han determinado que la pérdida de la discriminación olfativa puede ser consecuencia de la atrofia del neuroepitelio olfatorio, así como una disminución en la producción del factor de crecimiento epidérmico, causado por una reducción selectiva de los elementos estimulantes del receptor del factor de crecimiento a nivel cerebral.

El objetivo de los investigadores es determinar si las diferencias en las propiedades funcionales de las neuronas sensoriales olfativas pueden contribuir al deterioro olfativo relacionado con la edad, mediante el estudio de una serie de imágenes para evaluar los cambios producidos por la edad frente a la capacidad de respuesta a diferentes mezclas de olor.

Para participar en el estudio se preseleccionaron los sujetos, excluyendo a aquellos con alguna condición especial de salud que impidiera la objetividad de los resultados. Se obtuvo información de la historia clínica, se realizaron pruebas sensoriales para dos odorantes, además se obtuvo muestras celulares a través de biopsia de la porción media de los cornetes y el tabique nasal.

Frente a la sensibilidad a los olores, los sujetos mayores presentaron más altos umbrales de percepción, lo que indica menor sensibilidad, por tanto, con la edad hay una pérdida de neuronas sensitivas olfativas sumado a una pérdida de la inervación adrenérgica de los vasos sanguíneos del epitelio olfativo lo cual afecta además la renovación celular continua y la eliminación de sustancias volátiles.

En general, el estudio de (Rawson, Gomez, Cowart, Kriete, Pribitkin, & Restrepo, 2012), indica que ocurren cambios complejos en la función olfativa periférica con la

edad tendientes la disminución de la selectividad del olfato de los ancianos. Lo cual es importante para la aplicación de las pruebas experimentales en el trabajo de investigación en neuromarketing olfativo a realizar y para el conocimiento de esta ciencia reciente, puesto que entonces es necesario abordar desde el punto de vista publicitario y comercial al adulto mayor con estrategias que estimulen el resto de sus sentidos.

Frente a la respuesta comportamental humana resultado de los estímulos sensoriales, que ha tomado gran relevancia en los últimos años, es necesario un conocimiento amplio de los mecanismos fisiológicos en como los estímulos se convierten en respuestas que pueden determinar la decisión de compra de los consumidores.

Lo anterior tiene un objetivo estratégico, pues valiéndose de la ciencia sensorial, las organizaciones analizan sus productos y los clientes objetivos utilizando herramientas estadísticas, siendo esta una forma importante de generar ideas innovadoras de marketing. (Derval, 2010).

Es precisamente el conocimiento de los clientes, el factor que permite la innovación a través de datos sociodemográficos y estadísticos válidos y pertinentes al objetivo que pretende la organización; muchas organizaciones segmentan su mercado objetivo en ocasiones con datos contradictorios y que carecen de significado e intentan desarrollar un producto a la medida de cada uno de sus segmentos, estrategia que en el corto plazo es imitada por sus competidores perdiéndose totalmente el objetivo.

Los procesos de segmentación no garantizan el conocimiento del mercado, resulta más constructivo identificar en el consumidor sus preferencias, el proceso de percepción que lleva a cabo y los factores que motivan la decisión de compra, antes de iniciar cualquier proceso de diseño de un producto o servicio (Derval, 2010).

Para Porter, 2010 resulta conveniente para las áreas de marketing observar el comportamiento del consumidor en lugar de preguntarles lo que prefieren, para generar que el producto o servicio se venda por sí solo; porque el consumidor lo desea, realmente lo quiere para sí y no porque se le convence de adquirirlo.

Es necesario entonces observar el comportamiento del consumidor y posteriormente indagar acerca de las motivaciones que lo llevaron a actuar de cierta manera, generando un conocimiento real del perfil y de las necesidades de los consumidores, coherente con el desarrollo de estrategias de comercialización

más adecuadas y enfocadas en el cliente como ser humano dotado de un sistema sensorial y nervioso que es necesario explorar.

El sistema neuronal humano además de la percepción, sensaciones y toma de decisiones interviene en la interacción social con los otros, es así como el aislamiento de la base neural de nuestra capacidad de representar y atribuir estados mentales afectivos y cognitivos del yo y del otro, es decir la teoría de la mente ha sido un eje principal de la neurociencia cognitiva y social de la investigación.

Se cree que esta capacidad es una consecuencia de inteligencias sociales preexistentes como la capacidad de compartir la atención, reconocer las emociones y para distinguir entre el yo y el otro. Con esta capacidad creamos teorías sobre los demás, creencias, deseos y emociones con el fin de comprender y predecir su comportamiento. (Abu-Akel & Shamay-Tsoory, 2011)

Estos autores proponen un nuevo modelo neurobiológico de la teoría de la mente, que incluye: La habilidad de representar estados mentales cognitivos y afectivos, atribuir estados mentales en uno mismo o a los demás y finalmente aplicar estos estados mentales para predecir el comportamiento.

A través de varios estudios ha sido posible aislar la base neural de la teoría de la mente, así varias regiones cerebrales han sido asociadas por diferentes autores a través de revisiones intentando determinar los roles que cada una de estas regiones juega durante los procesos de mentalización.

La teoría de la mente no es un proceso monolítico, por el contrario, se compone de procesos cognitivos y afectivos. Los Hermanos y Ring (1992) (citados por Abu-Akel & Shamay-Tsoory, 2011), se han referido a estas dimensiones como aspectos fríos y calientes de la teoría de la mente.

La dimensión fría o cognitiva, se refiere a las inferencias sobre el conocimiento y las creencias; la dimensión caliente o afectiva, se refiere a las emociones.

Aunque los componentes emocionales y los cognitivos de la teoría de la mente parecen desencadenar circuitos independientes, pueden interactuar en algunas funciones cerebrales donde el afecto y la cognición pueden afectarse mutuamente, es decir las representaciones emocionales podrían influir en los procesos cognitivos como la toma de decisiones y en la generación de intenciones.

Esto sucede a causa de la reciprocidad de las zonas límbica y neocortical-paralímbicas interconectadas en una red más amplia de mentalización.

La relación entre el yo y el otro se puede caracterizar por la presencia de un mecanismo meta-representacional con dos modos de acceso: uno basado en la percepción que se utiliza para representar otros estados mentales, y un modo introspectivo para representar estados mentales independientes.

Los estados mentales pueden basarse en la percepción, es decir en señales externas del medio ambiente, también pueden surgir de información almacenada internamente en la memoria, la conciencia de los estados corporales y las emociones.

Además, participan también procesos neuroquímicos desde y hacia las regiones implicadas en la mentalización, se ha planteado que la dopamina y la serotonina, denominados como el sistema dopaminérgico serotoninérgico (sistema DS), media la capacidad humana de mentalizar.

El funcionamiento de la teoría de la mente se compromete en una serie de trastornos psiquiátricos y patologías neurológicas como el autismo, la esquizofrenia y la enfermedad de Parkinson, su deterioro se ha relacionado con más de veinte patologías.

El modelo de Abu-Akel & Shamay-Tsoory, 2011, indica que una interrupción en el funcionamiento neuroquímico o anatómico puede conducir a diversos grados de deterioro de la teoría de la mente, y por tanto de la propia capacidad de distinguir entre el yo y el otro.

Respecto a la interacción social y el proceso de interpretación de las intenciones de los demás, en dos estudios se investigó si la teoría de la mente es decir la capacidad de representar los estados mentales de los demás, se relaciona con la precisión en el reconocimiento de la cooperación. (Sylwester, Lyons, Buchanan, Nettle, & Roberts, 2012)

Según Dunbar (citado por Sylwester et al, 2012), el aumento en el tamaño del grupo ocasiona interacciones sociales más complejas que a menudo implican encuentros con desconocidos que ejercen presión sobre las capacidades cognitivas humanas.

Lo anterior explica la existencia del lenguaje, algunas de las emociones pro-sociales y el razonamiento de la orientación social.

Uno de los medios para evaluar el nivel de cooperación del otro es la lectura de las señales faciales o del lenguaje no verbal. Las investigaciones indican que el

rostro representa los niveles de confianza que se le otorga al otro de acuerdo a su atractivo o al nivel de familiaridad que demuestre.

Sin embargo, las señales de cooperación pueden disfrazar intenciones de no cooperación, siendo engañosas, lo cual se traduce en una baja capacidad de predecir la cooperación, es decir en promedio las personas son malos jueces a la hora de evaluar la deshonestidad, de acuerdo a Bond & DePaulo (citados por Sylwester et al, 2012).

Para evaluar la cooperatividad de los demás, hay una variación individual considerable en esta capacidad.

La teoría de la mente entendida como la capacidad de comprender los estados mentales de los otros, se compone de dos componentes neurales: el componente social-perceptual que implica la lectura facial o las señales del cuerpo del otro como representación de los deseos de los demás, y el componente social-cognitivo que describe la capacidad para inferir sobre el razonamiento de los demás.

En el estudio los participantes completaron un cuestionario en el que evaluaban algunos clips de video en el que unas personas juegan una variación del juego del Dilema de prisionero, en este momento se evalúan 88 personas, en el segundo momento se evalúan 99 personas que observan fotografías de personas jugando el mismo juego en el momento en el que expresan una decisión de cooperar o desertar.

Únicamente se observa el reconocimiento de la intención cooperativa en el grupo 1, cuando los participantes se exponen a los clips de video. Los resultados de los investigadores no proporcionan un apoyo claro de una asociación entre la teoría de la mente y la evaluación de la cooperación.

Los resultados, además, plantean preguntas sobre la noción de que las personas pueden evaluar las intenciones de cooperación de los demás con mayor probabilidad que si lo hicieran al azar. Sin embargo, la capacidad de las personas para predecir el cooperativismo es el ruido externo causado por información adicional que puede cambiar los resultados de la observación.

La investigación sobre la detección de mentiras, indica que aunque las personas generalmente son pobres en la predicción del engaño, existe un subgrupo de individuos magos del engaño, de acuerdo a (O'Sullivan y Ekman, citados por (Sylwester, Lyons, Buchanan, Nettle, & Roberts, 2012)), es decir que

es posible afirmar que un número pequeño de personas son capaces de reconocer correctamente las intenciones de cooperación que posiblemente pueden tener habilidades de la teoría de la mente particularmente sofisticadas.

Es decir, las relaciones sociales generalmente inician con el intento de predecir una conducta cooperativa, es así que los seres humanos tardan en detectar esta intención y por eso prefieren actuar con cautela, generalmente de forma inconsciente.

Sin embargo, el conocimiento que el ser humano adquiere de su medio puede ser consciente o inconsciente, a pesar de ello sólo bajo condiciones de consciencia el ser humano puede utilizar estratégicamente los conocimientos. (Haider, Eichler, & Lange, 2011)

Frente a esta disyuntiva, el debate no cesa, acerca de la existencia de aprendizaje sin conciencia es decir “aprendizaje implícito”. En el caso de tareas de tiempo de reacción en serie o SRT, desarrolladas inicialmente por Nissen y Bullemer, 1987; después del entrenamiento, se evalúa el conocimiento de los participantes, concluyéndose que no existe ningún conocimiento, por tanto, esta disociación se interpreta como dos formas de aprendizaje, implícito y un sistema explícito.

Para investigar si los tiempos de respuesta a una prueba de tiempo de reacción en serie, SRT puede servir como una medida para distinguir entre los participantes que hacen conciencia del ejercicio y los que no, Haider, Eichler y Lange, realizan una serie de experimentos.

En uno de ellos, participan setenta alumnos de la Universidad de Colonia, divididos en dos grupos, uno participante y el otro en condición de control, para el primer grupo la edad promedio fue de 23,3 años y para el segundo de 22,2 años.

En el segundo experimento, participan en total 130 estudiantes, 40 de ellos en condición de control, en edades de 19 a 33 años.

Los investigadores suponen que la representación consciente del procesamiento de la tarea debe aumentar la velocidad de respuesta; para probar esta hipótesis los participantes se exponen a una tarea SRT con estímulos Stroop, que generalmente indican que los tiempos de reacción más largos corresponden a ensayos inconscientes. Ver figura No. 5.

Mediante estos resultados, los investigadores afirman que la identificación del complejo color-palabra es el resultado de la elaboración mental que requiere de más tiempo para generar la respuesta.

Figura No. 5. Efecto de Stroop



Fuente: (Rosenzweig, 2011)

Es decir los resultados demuestran que el aumento brusco en la velocidad de respuesta permite distinguir a los participantes que adquieren el conocimiento consciente de aquellos que no lo adquieren, ambos grupos difieren en su rendimiento y los conocimientos que se evalúan post-experimentales; es decir, que un participante que el capaz de usar el conocimiento adquirido muestra un cambio en el procesamiento de las tareas.

Contrario a lo anterior, los investigadores concluyen que los participantes adquieren el conocimiento inconsciente o implícito, siempre y cuando no muestren indicios de ser capaces de utilizar este conocimiento.

Es importante estudiar también el conocimiento de las tácticas de persuasión de precios al consumidor y los efectos diferenciales de la conciencia del consumidor acerca del estímulo para generar la compra.

Generalmente los consumidores intentan inferir las razones del comportamiento de los vendedores respecto a las tácticas de fijación de precios, que conducen al desarrollo del conocimiento sobre los efectos de la persuasión que promueven la compra del producto. (Kishore & V, 2012).

A este tipo de tácticas el consumidor se expone permanentemente mediante: “Compre uno y llévese otro” o técnicas similares, por esta razón es importante comprender los factores que conducen a conocer las tácticas de persuasión en distintos niveles por los consumidores, por ejemplo considerando los consumidores A y B, que tienen un perfil similar pero diferentes niveles de conocimiento acerca de los precios de un producto, al encontrarse frente a una táctica de fijación de precios, el consumidor A intenta hacer conciencia de las

razones del uso de la táctica de persuasión por la empresa productora, en cambio el consumidor B no piensa en ello.

Es de esperarse entonces que ambos consumidores reaccionen de forma distinta a las tácticas de fijación de precios, de igual forma sucedería si ambos consumidores tomaran conciencia de las tácticas pero uno de ellos estuviera en lo correcto y el otro estuviera equivocado.

El estudio de (Kishore & V, 2012), intenta responder a los factores que determinan el entendimiento de las razones detrás del uso de tácticas de fijación de precios.

Pero realmente, ¿en qué grado el consumidor está consciente de las estrategias que utilizan los productores para convencerlo de comprar el producto?

El valor de la conciencia de acuerdo a Lichtenstein, Netemeyer y Burton, citados por (Kishore & V, 2012), se refiere a la preocupación del consumidor por pagar precios bajos, sin perjuicio de alguna restricción de calidad.

Investigaciones anteriores, también afirman que los consumidores tienden a pensar que el precio de venta de un producto o servicio es sustancialmente superior a su precio justo, lo que genera desconfianza en la fijación de precios. Además, prueban que los consumidores con menos confianza por lo general tienen mayor sensibilidad interna a los precios que los consumidores más confiados.

(Kishore & V, 2012), utilizan tres muestras de población para la investigación, la primera de adultos de una ciudad británica con los cuales se estableció contacto en una calle comercial, la segunda muestra de estudiantes de pregrado de la escuela de negocios de una universidad líder en Estados Unidos y el tercer grupo de adultos italianos. A las tres muestras se les aplicó un cuestionario adaptado mediante procesos de investigación transcultural.

El estudio revela que la conciencia aumenta la preocupación de los consumidores por las tácticas de persuasión y por pagar precios bajos sin menoscabo de las condiciones de calidad, en las muestras americana y británica se evidenció que la conciencia mejora la precisión del conocimiento de las tácticas de persuasión, hipótesis que se comprueba y que está de acuerdo con investigaciones anteriores.

Sin embargo, la muestra italiana difiere con los resultados de la investigación, pues el efecto no se observa en esta, para ello pruebas preliminares demuestran que las tácticas de precios son relevantes para el contexto italiano, sin embargo

una gran proporción de italianos comparados con la población británica o de los Estados Unidos, visita con mayor frecuencia pequeñas tiendas de esquina, por tanto les resulta menos familiar las tácticas de fijación de precios utilizadas por los grandes productores.

Lo anterior, permite inferir el valor e importancia que representa la segmentación del mercado en personas por diferentes grados de conocimiento e interiorización de las tácticas de fijación de precios, anterior a estrategias de comunicación comercial de las empresas, con el fin de hacer de estas técnicas lo suficientemente persuasivas para crear disparadores de una conducta de compra en clientes conscientes de las tácticas de fijación de precios y en inconscientes también.

El proceso de atención también resulta importante, pues gracias a él, el ser humano selecciona la información que obtiene del medio y la privilegia entre otras informaciones igualmente disponibles.

Sin embargo, cada vez más, la atención se considera como un sistema complejo compuesto de tres redes o tres tipos de atención: el foco, la conciencia, y la atención ejecutiva, que regula la planificación en la toma de decisiones de mayor orden. Según este modelo, propuesto por Michael I. Poner, neurocientífico de la Universidad de Oregón, EE.UU., las tres redes de atención son independientes, pero trabajan en estrecha colaboración.

Los seres humanos son criaturas predominantemente visuales, gracias a que la mayoría de la información entrante que recibimos es visual.

Nuestro sistema visual contiene dos rutas corticales que están involucradas con el procesamiento visual. La vía visual dorsal está involucrada en el despliegue territorial de la atención (el “Dónde/el cómo”) y la vía de la corteza prefrontal dorsolateral (Koch, 2004).

La vía ventral visual es responsable del comportamiento del consumidor.

Para este tema existen varias investigaciones, como , que demostró que la decisión que toma el consumidor sobre varias opciones de alimentos a consumir, se favorece para aquellos alimentos que se presenten con características sobresalientes como el brillo del envasado, antes que el sabor que puedan tener (Milosavljevic, Navalpakkam, Koch, & Rangel, 2012).

Existen otros sesgos automáticos que influyen en lo que llama la atención del consumidor, por ejemplo, la persona tiene a mirar hacia el campo visual superior y

el campo visual derecho (Durgin, Doyle, & Egan, 2008), aspectos importantes en el contexto del comportamiento del consumidor, así claramente los productos pueden ser colocados en lugares estratégicamente para atraer la atención del consumidor y lograr ser elegidos al momento de comprar.

Concluyéndose, la representación y la atención son procesos complejos que influyen en todos los pasos subsiguientes en las decisiones de marca, por lo que conocimientos teóricos y metodológicos de la neurociencia puede resultar especialmente útiles en permitir que los investigadores del consumo entiendan a profundidad el proceso de atención y sus efectos sobre el comportamiento relacionado con la marca. (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012).

Pruebas de comportamiento y neurociencia reciente, cuestionan si la atención humana se limita a un solo elemento o tiene capacidad para varios elementos simultáneamente. Este aspecto es fundamental para la comprensión de la naturaleza de la cognición humana y la función cerebral.

Cowan, 2011, revisa las pruebas de tareas de memoria visual de trabajo y sugiere que son compatibles con el concepto de que un centro de atención que puede incluir varios elementos a la vez como vehículo principal de la memoria de trabajo, independientemente de la modalidad del estímulo.

El enfoque en la investigación de la atención y los mecanismos subyacentes comprenden uno de las más importantes e interesantes áreas que requieren de mayor profundización por la neurociencia cognitiva. El foco de atención supuestamente se refleja de la conciencia, y la medición de su capacidad pueden diferir entre individuos y grupos de edad (Cowan, 2011).

Así que este tema deberá ser considerado para potencializarse dentro de un trabajo orientado al manejo de la atención en el consumidor, como los sujetos se orientan hacia la tarea en su memoria de trabajo visual, dentro de estudios de comportamiento y neurociencia (principalmente neuroimagen).

Sin embargo, las decisiones de marca de los consumidores no sólo se definen por los procesos sensoriales a los que se somete ni por aquello que le llama la atención, también tiene efecto en ellos la personalidad del consumidor.

Según el estadounidense Gordon Allport experto en el tema de la personalidad, la define como aquella alineación dinámica de los sistemas psicofísicos que permiten establecer un modo específico de actuar y pensar, la cual varia de un individuo a

otro ya que depende de la clase de adaptación al entorno que establezca cada persona.

Dentro del entorno psicológico la personalidad representa un patrón único de pensamientos, sentimientos y conductas del sujeto que persisten a través del tiempo y las situaciones, por lo que la personalidad es relativamente estable y duradera.

Se definen entonces diversas teorías acerca de la personalidad:

Teorías psicodinámicas: Que consideran que la conducta es el producto de fuerzas psicológicas que operan dentro del individuo, a menudo fuera de la conciencia. El desarrollo de la personalidad implica aprender a regular los sentimientos sexuales y agresivos, así como volverse socialmente interdependiente en lugar de dependiente.

Entre sus exponentes encontramos a Sigmund Freud (1985-1939) y a sus seguidores como Carl Jung (1875-1961), Alfred Adler (1870-1937), Karen Horney (1885-1952).

Teoría conductista: Para los conductistas se expresa a través de una estructura básica: estímulo-respuesta. Para ellos, la personalidad puede reducirse a los comportamientos que un hombre determinado tiene en términos de hábitos, modificabilidad y aprendizaje. Sus principales exponentes han sido B. F. Skinner y John B. Watson,

Teorías Humanistas de la personalidad: Estas teorías enfatizan nuestra capacidad de motivación positiva y progreso hacia niveles superiores de funcionamiento, es decir, que la existencia humana no se limita a manejar conflictos ocultos.

Los humanistas destacan el potencial de la gente para el crecimiento y el cambio, así como la forma en la que experimenta su vida. De esta manera, este enfoque sostiene que todos somos personalmente responsables de nuestras vidas. Expresada por Carl Rogers (1902-1987) y Abraham Maslow (1908-1970) su principal exponente.

Teorías de los rasgos de la personalidad: Estas teorías afirman que las personas difieren de acuerdo al grado en que poseen ciertos rasgos de personalidad, como la dependencia, ansiedad, agresividad y sociabilidad.

Estos rasgos es posible inferirlos a partir de la manera en que se comporta una persona. Sus exponentes; Gordon Allport y Raymond Cattell.

En gran medida, la personalidad está determinada por los genes, que proporcionan una gran variedad de predisposiciones. Pero el ambiente y las experiencias de la vida (padres, sociedad, amistades, cultura, etc.), se ocupan de moldear todas esas posibilidades en una dirección u otra.

Por tanto, aunque sea posible cambiar la forma de ser, ello se logra con base a esas características de personalidad.

Para las teorías del aprendizaje cognoscitivo y social, nuestra conducta es producto de la interacción de cogniciones, el aprendizaje, las experiencias y el ambiente inmediato**.**

Es importante analizar las teorías de la personalidad, como un elemento esencial en el campo del marketing, cuyo actor principal es el ser humano, conociendo que existen espacios que no son accesibles a la consciencia humana, como impulsos, instintos o traumas, quedando entonces el inconsciente como fuente de motivaciones.

Las necesidades inconscientes se basan en principios genéticos e impulsos sexuales, y estas necesidades se hacen visibles en el momento de la compra. (Adjei & Clark, 2010).

De allí que cobra tanta importancia el hoy denominado *Marketing Relacional* que investiga el papel moderador de los rasgos de personalidad en la relación entre la satisfacción basada en la calidad de la relación y la lealtad.

Estudios recientes realizados a grupos significativos de compradores (Herbsta & Merzb, 2011) muestran que el impacto de la calidad de la relación en la fidelidad del comportamiento depende de los rasgos de la personalidad del consumidor, es decir, el carácter innovador de los consumidores, que buscan variedad.

Es de relevante importancia el desarrollo de relaciones de calidad con los clientes como ha sido demostrado en por los investigadores del marketing relacional. Así como por el gran grupo de empresas que invierten en la creación de estrategias para la promover retención y lealtad (por ejemplo, American Express, Subaru) basados en el estudio de los rasgos de personalidad.

Todo ello es importante para comprender fenómenos como la compra impulsiva tan común pero tan escasamente estudiada, que puede estar relacionada con

aspectos tan negativos como; gastar dinero excesivamente, hacer compras inútiles teniendo en cuenta los riesgos de incertidumbre e incluso sentimientos de culpa y de pérdida de la identidad. Incluso este comportamiento es considerado irracional e inmaduro. (Ying-Ping, 2012)

El comportamiento de compra impulsiva en los consumidores ocurre con una frecuencia muy alta, que generalmente ocurre bajo condiciones de inconciencia y motivado por sus propios impulsos.

Examinando los bancos nacionales de Taiwan proveedores de tarjetas débito y crédito, existen cerca de nueve millones de personas en el país que se sitúan dentro de esta conducta de compra por impulso, aproximadamente dos terceras partes de las compras se realizan dentro de la tienda y no son planificadas.

Los productos que se sitúan como compra no planificada son: confites y gomas de mascar con un 85%, para productos de higiene oral un 75% y para cosméticos un 70%, sin embargo este comportamiento de compra también puede aplicarse con frecuencia en electrodomésticos como televisores, reproductores de video, microondas, muebles, planes vacacionales y otros.

El entendimiento de los mecanismos que impulsan la compra, es muy importante para los vendedores y en general para las firmas, teniendo en cuenta que casi cualquier producto puede comprarse por impulso.

Ying-Ping, realiza una investigación con el objetivo es establecer la relación entre tres variables: conocimiento del producto como variable interviniente, compra impulsiva como variable dependiente y la participación del producto de consumo como variable independiente, se añaden además tres variables de control; edad, nivel de conciencia de precios y materialismo de los participantes.

Para ello se enviaron 400 cuestionarios con una tasa efectiva de 83% a consumidores que participaron voluntariamente, de una edad promedio de 26,1 años. Tomando como producto de referencia a las bebidas de té, gracias a que sus ventas crecen anualmente entre el 3% y el 4% en Taiwan.

Los resultados del estudio sugieren que cuanto mayor es el grado de participación del producto de consumo mayor es el conocimiento que los consumidores tienen de él, es decir que es necesario implementar estrategias que le permitan a los no clientes aumentar el conocimiento que tienen del producto.

También concluye que el conocimiento del producto se relaciona positivamente con la conducta de compra por impulso, otra de las conclusiones indica que la

participación del producto en el consumo se relaciona de forma positiva con el comportamiento de compra impulsiva.

Es decir que las empresas con mayor participación en los grupos de consumo, proporcionan un conocimiento detallado de sus productos a sus consumidores; en cambio empresas con menor participación ofrecen un conocimiento básico del producto.

Otro concepto importante lo representa el comercio electrónico, pues el gasto de dinero en bienes y servicios a través de compras virtuales resulta actualmente como una forma popular de comportamiento de los consumidores en línea, en especial de los adolescentes, teniendo en cuenta que los mundos virtuales se han convertido en importantes espacios de interacción social, en el que el 70% de los usuarios registrados registran edades entre 5 a 15 años. (Matti & Jari, 2013)

La compra dentro de ambientes virtuales es fundamental para los operadores del mundo virtual, puesto que en su mayoría estos no aplican las tarifas de acceso o suscripciones periódicas, en lugar de ello ofrecen cuentas premium con beneficios exclusivos para los usuarios, siendo entonces un medio importante para las estrategias comerciales de los empresarios.

Para profundizar en la temática, (Matti & Jari, 2013), examinan los factores que predicen el comportamiento de compra en el mundo virtual, basados en la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (Venkatesh, Morris y Davis, citados por (Matti & Jari, 2013), para ello tiene en cuenta factores como motivación, percepción del tamaño de la red, interfaz del usuario y las condiciones que facilitan el comportamiento de compra virtual.

Sin embargo, la literatura ha identificado múltiples factores que intervienen en las compras virtuales, propias de estos ambientes, intrínsecas del individuo y extrínsecas

El estudio se realiza empíricamente en Haboo Hotel, sitio web con 278 millones de usuarios registrados, con 5 millones de visitantes mensuales en 150 países, además de ser el mundo virtual más popular entre los adolescentes. Para efectos del estudio participan 1045 usuarios de Haboo.

Los resultados del estudio demuestran que el comportamiento de compra virtual puede entenderse como un medio para mejora la experiencia del usuario, lo cual indica que la presencia en la red social del usuario ofrece un medio para promover la compra virtual.

Para los investigadores, el uso de Haboo está relacionado con el tiempo libre y con los momentos de ocio, sin embargo, no excluye que existan motivos utilitarios como una mejor comunicación, interacción social y auto expresión.

Investigaciones previas han determinado que existe motivación extrínseca en las decisiones de uso del mundo virtual, además de permitirle a los usuarios relacionarse con otras personas, por ejemplo, en Haboo, mediante la compra de objetos virtuales o la membresía premium que ofrece es posible acceder al vestuario y a los muebles, además de contar entonces con beneficios exclusivos que están disponibles para los miembros superiores únicamente.

Así, por ejemplo, un beneficio de los clientes premium, es el acceso a una lista de amigos para conversar de forma privada aún sin estar en el mismo espacio virtual, entonces la compra se constituye en un medio para personalizar la experiencia del usuario y mejorar su papel dentro del mundo virtual.

Algunos investigadores han determinado que el disfrute y el placer que producen su uso son factores importantes para la participación en el mundo virtual, además indican que el disfrute que se percibe a través de la experiencia virtual con una marca, predice la intención de comprometerse con ella.

Para el estudio, los investigadores han definido cuatro grupos de factores clave en la promoción de la compra virtual como; factores motivacionales, aspectos sociales, facilidad en el uso y factores propios de la interface.

El 90% de los clientes de Haboo Hotel se encuentran entre 13 a 18 años, por medio del sitio es posible acceder a un usuario tridimensional que interactúa con otros usuarios y entre sí en un entorno virtual de juegos no violentos.

El comportamiento de compra también se ve influido por las actividades del operador para mejorar la experiencia del usuario, teniendo en cuenta que la venta de artículos y de servicios constituye la principal fuente de ingresos de Haboo Hotel, para ello los investigadores proponen ofrecer paquetes predefinidos a comprar.

La interfaz también resulta importante considerando que genera facilidad en el uso del servicio, además la navegación avatar hace altas las demandas gracias a la facilidad en el uso de la interfaz del usuario, diseñada especialmente para requerir un esfuerzo cognitivo mínimo con un flujo constante de gratificación.

El comportamiento de compra puede verse afectado además por los estímulos externos a los que se exponen los consumidores, frente a los cuales el olfato

adquiere gran importancia en tanto evoca los recuerdos, de ahí la tendencia de marketing hacia el uso del olfato como estrategia de mercadeo.

Sin embargo, a pesar de la capacidad humana para detectar cientos de olores diferentes, al exponerse a una mezcla binaria de olores en donde una percepción domine a otra entonces se presenta rivalidad olfatoria, para probar lo anterior (Stevenson & Mahmut, 2013), realizan tres experimentos diferentes con el objetivo de comprobar si los participantes pueden detectar rivalidad de olores o si estos no detectan el cambio, experimentando entonces ilusiones olfativas.

Las ilusiones olfativas generalmente se acompañan de una conciencia inmediata de la naturaleza inusual de esta experiencia, las ilusiones olfativas no suelen acompañarse de conocimiento.

Los autores citan el estudio de Zhou y Chen (2009), en el que se sugiere que la rivalidad olfativa requiere de estímulos familiares, es decir que es más probable que se detecten los componentes individuales de una mezcla de olores cuando ambos componentes resultan familiares.

(Stevenson & Mahmut, 2013), realizan tres tipos diferentes de experimentos, el primero prueba los distintos métodos que pueden ser utilizados para detectar la rivalidad olfativa, el experimento 2 determina si los participantes son capaces de detectar cambios en la mezcla de olor ante presentaciones sucesivas, para ello en los dos experimentos se informa a un grupo del fenómeno a estudiar y un segundo grupo ignora el experimento y su justificación.

Se presentan mezclas de olores y olores puros olidos sucesivamente (Olor de banana exclusivamente, de mezcla de banana y menta y de menta exclusivamente) a los participantes intentando probar la comparación a través del tiempo, fenómeno denominado enfoque de la discriminación, se piensa entonces que si los cambios de percepción son evidentes, entonces los participantes deben notar cuando se modifica el estímulo, es decir debe haber conciencia.

Para probar la rivalidad de olores entonces se realiza un informe de los acontecimientos en dos momentos diferentes respecto a la experiencia sensorial.

En un tercer ensayo se utiliza una escala de categorías, se mejoran las pruebas para los efectos de fatiga y de adaptación y se incluyen otros ensayos de control.

Como conclusiones, los tres experimentos demuestran rivalidad olfativa para ambas fosas nasales, sin embargo la conciencia de la rivalidad olfativa parece ser menos evidente que en el caso de rivalidad visual, en el que el participante

detecta cambios en su percepción visual; en cambio para el caso de rivalidad olfativa, los participantes no parecen percatarse de que se han producido cambios olfativos a pesar de que las experiencias se separan únicamente por intervalos de tiempo de 5 segundos en los experimentos 1 y 2 y de 30 segundos en el experimento 3.

La rivalidad entonces parece desencadenar una ilusión olfativa, sin embargo, ambos fenómenos pueden ocurrir simultáneamente siendo difíciles de notar debido a la naturaleza difusa de las percepciones olfativas y haciendo de ellas experiencias inconscientes.

La experiencia pasada juega un papel importante en la percepción del olor y los procesos por los cuales se discrimina un olor de otro, este hallazgo contradice las principales teorías de la percepción del olor que establece que este proceso depende de las características físico químicas del odorante. (Wilson & Stevenson, 2003)

Los autores proponen que la percepción del olor involucra varios eventos como:

En primer lugar, la representación neuronal de un olor corresponde automáticamente con codificaciones anteriores almacenadas en una memoria olfativa.

En segundo lugar, cuando el estímulo olfativo coincide con una codificación anterior, la identificación se activa proporcionalmente al grado de relación que este olor tenga con la codificación guardada.

Cuando se percibe un olor desconocido, este puede coincidir ligeramente con muchas codificaciones, así esta nueva experiencia se puede confundir con la producida por otros olores no familiares.

La experiencia perceptual resulta entonces tan importante, que muchos seres humanos describen ciertos olores como vainilla o fresa como “dulces”, gracias a su experiencia de dulzura, por lo cual utilizan la palabra dulce como una metáfora de agrado.

Aunque la discriminación olfativa no ocurre únicamente mediante la inhalación, además requiere de una capacidad analítica mínima a nivel conductual. (Wilson & Stevenson, 2003)

Las estrategias de marketing olfativo intentan generar mayor recordación y posicionamiento de la marca, definiéndose esta como un sistema de atributos de

muchos signos/estímulos que impregnan, independizan y trascienden a un receptor, ingresándolo en un sistema psicológico de asociación de ideas, se incorpora además a los sistemas mentales convirtiéndose en un signo memorizante.

La marca debe poseer cualidades intrínsecas que le faciliten ser aceptada y memorizada. Está configurada por elementos importantes tales como:

- Nombre- Fonotipo: Es la parte de la marca que se puede pronunciar, su identidad verbal.
- Logotipos: Representación gráfica del nombre.
- Isotipo: Representación gráfica de un objeto, que es un signo-icono.
- Gama Cromática o Cromatismo: Es el empleo y distribución de los colores para la marca.
- Diseño gráfico o grafismo: Son los dibujos, ilustraciones, no pronunciables que forman parte de la identidad visual de la marca.

La marca como un todo, es un conjunto de supersignos, que nos permite re-interpretar esa marca, como circuito de búsqueda de la identidad. (Costa, 2005).

La recordación de la marca en la mente de los consumidores juega un papel importante como estrategia, en la medida que con este aspecto se cobra importancia en la imagen de dicha marca, definiendo marca como aquella que le da identidad e individualidad aumentando o disminuyendo el valor respecto a aquellos que no tengan la misma marca.

En un sistema capitalista, la marca se define como la forma en que se diferencia una empresa/producto de uno de su mismo género, con idénticas cualidades, de otros ya fabricados, que ingresan a competir en un mercado.

Han ganado mucha importancia tanto en el mundo académico como en el empresarial, los estudios recientes de aplicación de la neurociencia a la comercialización, y en particular a la psicología del consumidor de las marcas, donde el objetivo principal es aplicar a la psicología del consumidor los métodos y las teorías de la neurociencia, combinándolas con las teorías del comportamiento y las diversas disciplinas relacionadas, para desarrollar una teoría neuropsicológica que permita comprender de mejor manera el comportamiento de los consumidores.

Para apreciar el aporte de la combinación de teorías de la neurociencia y la psicología del consumidor, es importante entender la amplia gama de

conocimientos disponibles de la neurociencia como el estudio del sistema nervioso que busca entender la base biológica del comportamiento, a partir del estudio de las diferentes áreas del cerebro denominado como el complejo sistema cerebral conformado por el sistema visual, sistema auditivo, sistema olfativo, sistema nervioso, entre otros. (Plassmann, Zoëga, & Milosavljevic, 2012).

La intersección de la neurociencia y la psicología del consumidor, hacen referencia al neuromarketing, que se relaciona con las herramientas neurofisiológicas, tales como el seguimiento de la mirada, la conductancia de la piel, electroencefalografías, etc. para llevar a cabo investigaciones del mercado específico de la empresa.

La imagen de la marca, su personalidad o carácter resulta de combinar factores físicos y emocionales que le rodean, la diferencian y le dan valor deseable frente a otras empresas/productos de naturaleza básicamente igual.

Aunque el producto o la empresa deben tener calidad suficientemente alta como para soportar la competencia, son las características emotivas, no funcionales, creadas por el hombre, el envase, la publicidad y el precio las que determinan el valor de una marca.

Es ese “valor añadido” el que permite a una empresa justificar para un producto un precio superior al promedio.

La publicidad influye decisivamente en la imagen de la marca. Ya que está dirigida a un grupo social determinado, convirtiéndose en un fenómeno social (Costa, 2005)**.**

Por lo tanto un fenómeno sensible que es a la vez verbal y visual se complementa uno al otro, siendo de un lado patrimonio de todos cuando se le da una designación verbal, pero patrimonio exclusivo de la empresa como mensaje visual.

Ambos producen una reacción definida como un signo, la función de la imagen de la marca es significar, lo cual nos lleva a un tema puramente de *lo sensorial a lo mental*.

Es tan importante el concepto de la marca, que es hoy día considerada un activo de la organización, sujeto de inversión y continua evaluación de igual manera que otros bienes de la empresa.

Su importancia ha sido considerada en la actualidad por el concepto relativamente nuevo de Branding, que consiste en desarrollar y mantener el conjunto de atributos y valores de una marca de manera tal que sean coherentes, apropiados, distintivos, susceptibles de ser protegidos legalmente y atractivos ante los conceptos de los consumidores.

El lugar que ocupa en la percepción mental de un cliente o consumidor una marca es denominado Posicionamiento, característica que constituye la principal diferencia que existe entre una marca y su competencia.

Tanto la marca como la imagen de marca son necesarias en la medida en que una empresa intenta ser exitosa y busca posicionarse en el mercado.

El posicionamiento entonces es un principio fundamental en la empresa mostrando su esencia y filosofía, ya que lo que se hace con el producto no es el fin, sino el medio por el cual se accede y trabaja con la mente del consumidor.

Se posiciona un producto en la mente del consumidor; así, lo que ocurre en el mercado es consecuencia de lo que ocurre en la subjetividad de cada individuo en el proceso de conocimiento, consideración y uso de la oferta.

De allí que el posicionamiento hoy se encuentre estrechamente vinculado al concepto rector de propuesta de valor, que considera el diseño integral de la oferta, a fin de hacer la demanda sostenible en horizontes de tiempo más amplios, para una empresa o marca, que desee el crecimiento empresarial con metodología de diseño y aplicación de dicha propuesta de valor. (Medina, 2010).

Las empresas se posicionan estratégicamente a lo largo de varias dimensiones importantes en el mercado (Porter, 1980).

Y es así que debe decidir cómo colocar correctamente los aspectos de las dimensiones para obtener ventajas competitivas, y el posicionamiento exitoso puede aislar a una empresa de las presiones competitivas (Alden, Stayman, y Hoyer, 1994).

Resulta de sumo interés por lo tanto, el posicionamiento estratégico de una empresa en un mercado receptor. (Yu, Hongxin, Qian, & Mark, 2011)**.**

Resulta necesario aclarar que las presiones competitivas para el logro del posicionamiento de una empresa varían, según esta se ubique en un espacio local: nacional o un espacio internacional, donde la empresa pasaría a un plano de lucha más difícil por la presión del mercado existente local donde seria foránea.

De igual manera que una estrategia tiene diferentes maneras de ser definida, el posicionamiento de la marca como estrategia de marketing, puede ser alcanzado definiendo como principio rector del producto diferentes aspectos tales como son:

- Posicionamiento basado en las características del producto.
- Posicionamiento con base la relación precio/calidad.
- Posicionamiento con respecto al uso o beneficios que reporta el producto.
- Posicionamiento orientado al usuario.
- Posicionamiento por el estilo de vida.
- Posicionamiento con relación a la competencia.

Considerando el análisis continúo que debe realizarse en la organización al posicionamiento de la marca en el mercado para que sea destacado sobre sus competidores dentro del sector, es necesario el desarrollo de un *plan de marketing* estructurado por secciones o segmentos por las áreas de marketing.

Este plan debe estar fundamentado con recursos y aspectos bien definidos y descritos dentro de la estrategia de recursos al interior del marco donde se desarrollarán las estrategias de posicionamiento, para lo cual se debe haber definido concretado de manera clara la estrategia de branding de la empresa a posicionar.

Una vez definida la estrategia de branding, es necesario para saber dónde incidir y para poder medir la gestión con las acciones que se ejecuten, es importante describir la organización a promocionar y sus partes así:

- El escenario.
- La Competencia.
- El cliente.
- La Comunicación.
- El análisis estratégico. Para el posicionamiento comprende además del concepto estratégico, la sinergia con los objetivos, definiendo los canales elegidos para promocionar la marca los cuales deben tener una razón de elección.
- El plan de marketing: Basado en el presupuesto que se pueda aplicar al mismo y dependerá de si se cuenta con personal de apoyo para la ejecución y aplicación de las estrategias de posicionamiento.

En entornos especiales como el industrial, investigaciones recientes afirman que para seguir siendo distintos y construir sólidas relaciones de negocios en un

entorno de negocio – a - negocio competitivo, un número creciente de vendedores industriales intentan explotar el potencial de la marca.

Sin embargo, la gestión de la marca en este sector se encuentra todavía en su punto de partida. Por esta razón, (Herbsta & Merzb, 2011) introducen el concepto de la *personalidad* de la marca a los mercados industriales.

En base a una serie de estudios cualitativos y cuantitativos, desarrollan y validan una escala de personalidad de la marca industrial.

Además, examinan si existen diferencias de percepción de marca de personalidad entre los diferentes tipos de operaciones industriales y entre los diferentes miembros del centro de compras.

El análisis proporciona un marco para la discusión teórica. (Herbsta & Merzb, 2011).

1.5.2 Marco Conceptual

Para el cumplimiento de los objetivos trazados en la definición de la investigación objeto de este trabajo, se han escogido dentro del grupo de temas mencionados en el desarrollo del contexto del marco teórico, aquellos con mayor contenido de aportación tanto a la comprensión del concepto teórico del tema, como al logro de los metas trazados por la investigación y que serán considerados como un aporte dentro de los métodos estratégicos con un alto grado de innovación, para el área de mercadeo una vez la aplicación de los conocimientos dentro de sus estrategias de marketing y propiamente del seleccionado le generen a la organización el esperado grado de recordación y fidelidad de sus clientes nuevos y actuales, frente a la amplia oferta de los distintos competidores del sector financiero a los cuales deben enfrentar a diario los clientes de la oficina Norte de la región Occidente del banco Real en la ciudad de Cali.

En medio de un mercado globalizado de abundante competencia, como es el mercado financiero, es el **POSICIONAMIENTO** un concepto prioritario a la hora de buscar nuevas estrategias y métodos de marketing que garanticen la Competitividad.

El posicionamiento de la marca como estrategia de mercadeo al igual que cualquier otra estrategia, puede ser alcanzado definiendo como principio rector del producto los diferentes aspectos relacionados tales como las características del

producto, su precio, el estilo de vida de sus clientes y como el producto les beneficia, entre otros.

Es allí donde para el posicionamiento de la marca, se hace necesario más que conocerle, conocer el público al cual se dirige, y este conocimiento va más allá de lo general a lo particular e individual, al ser humano y sus consideraciones como persona pensante que decide darle la aceptación necesaria para posicionar o no la marca.

Desde la necesidad de conocer el comportamiento del ser humano se hace necesaria la investigación de la ciencia interdisciplinaria que estudia su funcionamiento a nivel cerebral y más específicamente aquella que se dirige a las decisiones como son la de compra de un producto o servicio. En las decisiones de los consumidores influyen muchos aspectos relacionados con los estimulo sensoriales, por tanto el desarrollo de productos y de servicios requiere un conocimiento amplio de mecanismos fisiológicos y como los estímulos se convierten en respuestas que pueden determinar las decisiones de compra de los consumidores.

Valiéndose de la ciencia sensorial, las organizaciones analizan sus productos y a los clientes objetivos, utilizando herramientas estadísticas, siendo esta una forma importante de generar ideas innovadoras de marketing. (Derval, 2010)

Es el **MARKETING SENSORIAL** Una herramienta del Neuromarketing donde la combinación de la neurociencia con las teorías del comportamiento generan cambios con una sinergia necesaria para mejorar las competencias en la interdisciplina de un grupo, considerando el funcionamiento del cerebro en las decisiones de compras, con el objetivo de crear así estrategias basadas en la conducta del consumidor, tras estudios previos de su mente.

Se busca entonces comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, considerando que serán el origen del proceso de toma de decisiones y están influenciadas siempre por las emociones, de allí la importancia de conocer la impronta cultural, que está relacionada en el cerebro reptiliano, donde se manejan los recuerdos, el inconsciente, que trabaja la parte instintiva para la toma de las decisiones. (Castillo, 2013).

Una vez más queda evidenciada la importancia de conocer conceptos de neurociencia que permitan comprender de manera amplia las implicaciones que tienen los estímulos en el momento de las decisiones y las relaciones análogas que se pueden crear a partir de la impronta cultural del individuo, las cuales deben

ser conocidas y entendidas para poder manejar las racionalizaciones y verdades de cada individuo y a las cuales no se tiene acceso consciente, sin embargo son importantes al momento de tomar una decisión.

El marketing sensorial es “el marketing que se acopla con los sentidos de los consumidores y afecta su comportamiento” (Krishna, 2012). Además del comportamiento afecta la percepción, el juicio y la toma de decisiones. Así que desde una perspectiva de gestión, se puede utilizar para crear disparadores subconscientes, y desde la perspectiva de investigación, el marketing sensorial implica una comprensión de cómo la percepción se aplica al comportamiento del consumidor. Para Peter Drucker resulta conveniente para las áreas de marketing observar el comportamiento del consumidor en lugar de preguntarles lo que prefieren.

Viene entonces a sentirse la importancia de conocer el **COMPORTAMIENTO DE CONSUMO Y DE COMPRA**, situación que suele suceder en las personas, generalmente bajo condiciones de inconsciencia y motivado por sus propios impulsos, de allí que la compra compulsiva sea un fenómeno muy común pero escasamente estudiado, que puede estar relacionado con aspectos tan negativos como el gasto excesivo de dinero, compras inútiles teniendo en cuenta los riesgos de incertidumbre e incluso sentimientos de culpa y perdida de la identidad. Comportamiento considerado irracional e inmaduro (Ying-Ping, 2012).

El Posicionamiento, el marketing sensorial y el comportamiento de consumo y compra serán los temas bases del marco conceptual para la investigación objeto de estudio con respecto al Neuromarketing olfativo como estrategia de mercadeo para identificar los aromas que identifican positivamente y lograr fidelidad en los clientes del banco Real en la sucursal norte de región occidente de Cali.

2. RESULTADOS

2.1 HALLAZGOS FASE CUALITATIVA

En la fase cualitativa se realizan cuatro sesiones de grupo (Ver anexo. 3) mediante las cuales se indagan las percepciones y opiniones de los participantes respecto a los constructos, de allí se logran identificar cómo para los participantes, algunos constructos son más importantes que otros, saliendo entonces un grupo de prioritarios dentro de la importancia para los clientes, y con base en la información que aportan durante las sesiones se construyen las definiciones de cada constructo que es fuertemente relacionado con la opiniones de los clientes, como resultado en un consenso de opiniones al transcribir las sesiones, se definen de la siguiente manera: :

BUENA IMAGEN:

Durante las sesiones de grupo, respecto a la definición de Buena Imagen el total de los participantes consideran que esta es sinónimo de apariencia, prestigio, credibilidad, reconocimiento y de recordación agradable de la entidad.
El 87% de los encuestados consideran que la satisfacción con el ambiente de la oficina permite establecer una buena imagen de esta.
El ambiente y la infraestructura de las oficinas dan un concepto visual a los visitantes que a su vez proyecta en ellos su percepción del constructo.

MODERNO:

El 100% de los participantes relacionan el constructo moderno con la capacidad de innovación de la entidad y el nivel tecnológico que implementa en sus operaciones, también consideran que la planta física indica a los clientes y usuarios si la entidad se preocupa por proyectar una imagen moderna.

Para el 60% de los participantes una entidad moderna puede hacer más eficientes sus procesos y progresar con mayor facilidad, Perciben que las oficinas bancarias se diferencian de forma importante en la imagen moderna a través de su mobiliario y estructura física.

EXPERIENCIA SUPERIOR:

Los participantes en general informan que la experiencia es el resultado de un proceso interactivo entre los usuarios o clientes y el personal de la oficina que ocasionan mayor recordación y fidelización.

La experiencia superior también la relacionan con las correctas prácticas comerciales que se observan a través del funcionamiento de la oficina y la resolución de problemas que se logra mediante una excelente atención al cliente.

Una experiencia superior para los participantes causa un impacto positivo en la mente de los usuarios que se traduce en las ganas de regresar a utilizar algún servicio de la entidad.

SEGURIDAD Y SOLIDEZ:

Según los resultados de la encuesta aplicada (Ver anexo 15) con los participantes de los grupos focales, se observa la estrecha relación de los constructos entre la Solidez y Seguridad de la entidad, consideran que ambos términos son relacionales y los asocian como parte fundamental al momento de elegir una entidad financiera.

Con relación a la seguridad, el 79.9% de los participantes les parece que sentirse seguro se relaciona con el entorno físico de la entidad.
Además, la mayoría de los participantes resaltan que este es un factor determinante en el éxito de la entidad y definitivo para que los clientes le escojan.

CALIDEZ:

Para los participantes la Calidez se relaciona estrechamente con el Buen Servicio un aspecto que había sido calificado como Constructo inicialmente y que le otorga el reconocimiento que le diferencia de las demás entidades. Consideran además que las entidades bancarias en el país se deben continuar diferenciando de las extranjeras que han entrado al mercado por la calidez que en estas no existe y las califican como frías en su trato al público.
Creen que los empleados proyectan igualmente el buen servicio por medio de su Calidez en la atención.

2.1.1. Hallazgos y Resultados por cada Constructo

Tabla 5. Hallazgos y Resultados por cada Constructo

CONSTRUCTO BUENA IMAGEN					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guión**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 1 - BUENA IMAGEN**	Cómo se percibe de manera positiva una compañía por el público en general, es una imagen aceptada de lo que la compañía "Significa", la cual logra ser atractiva y llamar el interés. Se constituye en una generación de Marca para las compañías.	Qué es para usted la imagen de una empresa, una marca o una entidad? Qué se nos viene a la cabeza cuando pensamos en la palabra Imagen?	Presentación de la empresa, apariencia, lugar, marca, lo que proyecta. prestigio, atractivo. Credibilidad. El todo, lo que trasmite, lo que genera, reconocimiento, desempeño, resultado, slogan, lo que muestra, carta de presentación, ambiente, contacto, identidad, sitio, impresión, recuerdo, bonito, atención, personas, proyección, futuro, actualidad, tecnología, concepto visual, imagen personal.

CONSTRUCTO MODERNO					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guión**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 3 MODERNO**	Que presenta características actuales, correspondientes al tiempo del momento. Que ha pasado y avanzado en el tiempo hasta llegar con este a la actualidad. Es un atributo que indica estar acorde con el tiempo actual, avanzando en sus ideas, caracteristicas, usos y costumbres.	En que pensamos cuando hablamos del término Moderno?	Tecnología nueva, Avanzado, Capacidades, Lo mejor, Nuevo, Fácil, Rapidez, Servicios, Actualización, Infraestructura, Instalaciones, Sistema, Agilidad, Innovación, Reinversión, Rediseño, Bonito, Seguro, Pasado.

CONSTRUCTO EXPERIENCIA SUPERIOR					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guion**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 4 - EXPERIENCIA SUPERIOR**	Proceso interactivo multidimensional entre una marca y una persona, que se desarrolla a través de los puntos de contacto que les vinculan, tanto los que están bajo control de la organización como los que no. La E.S. producen resultados extraordinarios independientemente del sector al que pertenezcan, y añaden valor constituyendo una fuente de ventaja competitiva.	Cuando usted está en una empresa, siente cuando le están prestando un servicio alto valor agregado. Cuando considera que se le está prestando un servicio de buena calidad? Que entendemos por experiencia de servicio superior? Cuando considera que esta siendo atendido con un servicio de calidad superior?. Cuando considera que una empresa le está brindando una experiencia superior.	Calidad humana, Trato,Atención,respuesta, Expectativas,Servicio,Facilidad, Detalles,Preocupacion,Información, Respeto,Oportuno,Diferente, Precio, Sentimiento,Agradable,Gusto,amable,Solucion, Personalizado,Vital, Conocimiento, Rapidez y movilidad

CONSTRUCTO SEGURIDAD					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Construcc to que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Construct o**	**Preguntas del Guion**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 7 - SEGURIDAD**	El Termino seguridad hace referencia a la ausencia de riesgos, o a la confianza que se ha desarrollado en la entidad. "Estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".	Que es para usted una empresa segura? Que creen que puede ser la seguridad en una empresa?. Como consideran que un Banco es seguro?.	Experiencia,Trayectoria,Garantia, Crecimiento,Importante,Dinero, Antigüedad,calidad,Resolver, Vivencia,Estabilidad, Cumplimiento, Reconocida,Cuidado, Apoyo, Discreción.

CONSTRUCTO SOLIDEZ					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guion**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 10 - SOLIDEZ**	Sostenibilidad y Solvencia como fortaleza de la estructura de una organización o empresa	Usted cuando considera que una empresa financiera es solida? Porque consideran que una empresa es solida?. Que es solidez para cada uno de ustedes?.	Fortaleza, Seguridad, Permanencia, Firmeza, Planta física, Grupo economico,Rapidez,Capacidad, Conocimiento,Seriedad,Estabilidad, Marca,Tranquilidad,Trayectoria, Antigüedad,Experiencia,Crecimiento,Buen nombre,Ganancias,Prestigio, Agilidad,Certeza,Satisfaccion,Responsabilidad,Mision,Vision, Posicionamiento, Servicio

CONSTRUCTO CALIDEZ					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guion**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 14 - CALIDEZ**	Cordialidad , Afecto humano que se expresa a otros cuando se está ejerciendo una labor	Cuando consideran que hay un ambiente cálido?. Usted considera que la calidez en una entidad financiera es importante?.	Atención,Amabilidad,Empatia, Entendimiento,Esmero,Ayuda,Buen trato,Claridad,Ambiente fisico,Personal,Apoyo, Reconocimiento,Respeto

CONSTRUCTO LIDERAZGO					
Objetivo General	**Objetivo Especifico**	**Constructo que mide el Obj. Especifico**	**Definición del Constructo**	**Preguntas del Guion**	**Definición Operativa**
Caracterizar operativamente los constructos que forman parte de la investigación, partiendo de la percepción y la conceptualización que los participantes experimentan en las sesiones de grupo.	Describir en forma cualitativa los constructos con base a la percepción de los participantes en las sesiones de grupo realizadas.	**No. 2 - LIDERAZGO**	Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que caracterizan a la empresa y la diferencia de otras por la posición superior alcanzada.	Qué es el Liderazgo? Qué es una empresa Líder? Cómo sabemos que una empresa es líder? Que es el liderazgo empresarial?	Primera, Marca Pauta, delantera, Innovadora, Conocida, Posicionamiento, Planta física, Estrategia, Satisface, Completo, Resultado, Productividad, Creíble, Mercado, Publicidad, Productos, Masiva, Acceso, Usuarios, Agradables, Progreso, Reconocimiento.

Fuente. Elaboración propia

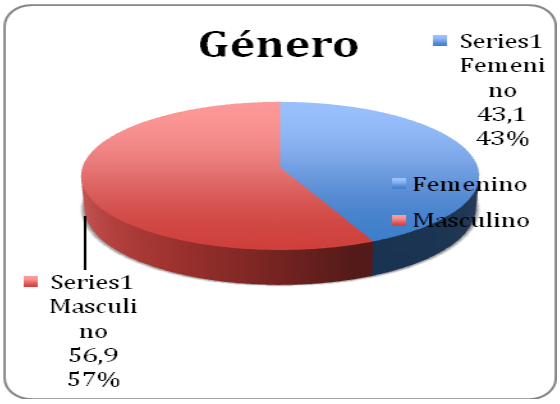
2.2 RESULTADOS CUANTITATIVOS Y ESTADÍSTICOS

2.2.1 Análisis Descriptivo General.

Los encuestados son clientes y usuarios de la oficina de la entidad bancaria. La muestra se encuentra dividida en tres grupos: uno de control y dos experimentales, cada uno con 113 encuestados, para un total de 339 participantes.

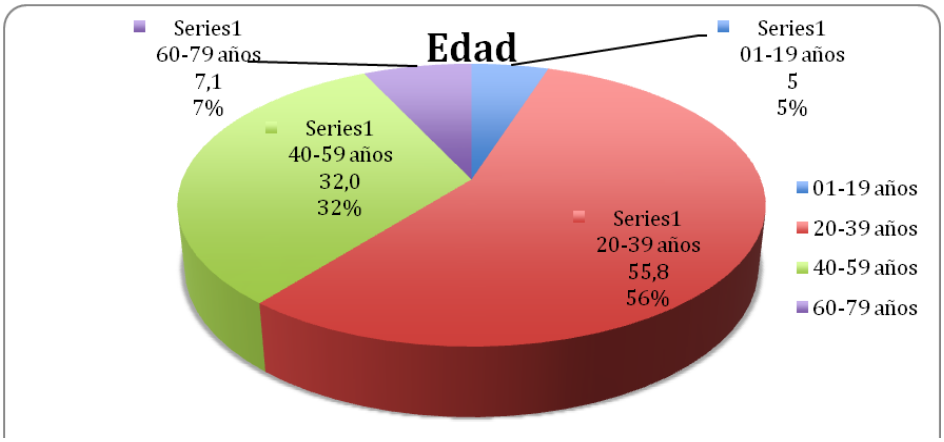
La mayor participación está en el género masculino, con el 57% y el restante 43% es de género femenino, en su mayoría (56%), en el rango de edad entre los 20 y 59 años para el grupo total.

Gráfico No. 1. Participación General por género



Fuente: Elaboración propia

Gráfico No. 2. Participación General por Edad



Fuente: Elaboración Propia

El 61% de los encuestados son usuarios del banco, mientras que el 39% restante son clientes. La división entre los productos vinculados con el banco se encuentra en su mayoría en cuentas de ahorro, corrientes y tarjetas de crédito, los cuales componen el 85% de la población. (Información adicional).

Gráfico No. 3. Tipo de vinculación General con el banco

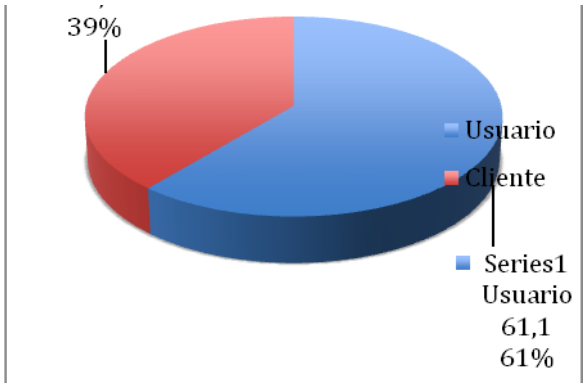


Gráfico No. 4. Productos vinculados con el banco

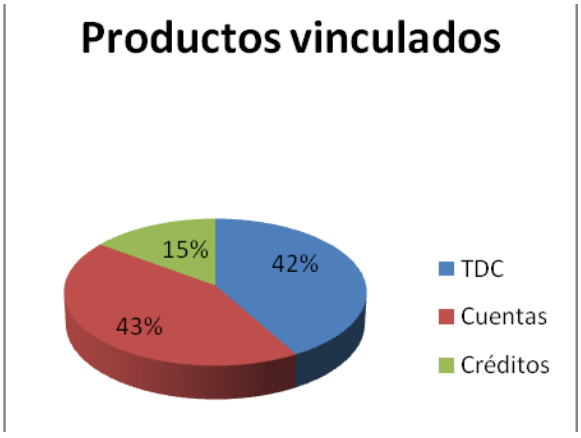
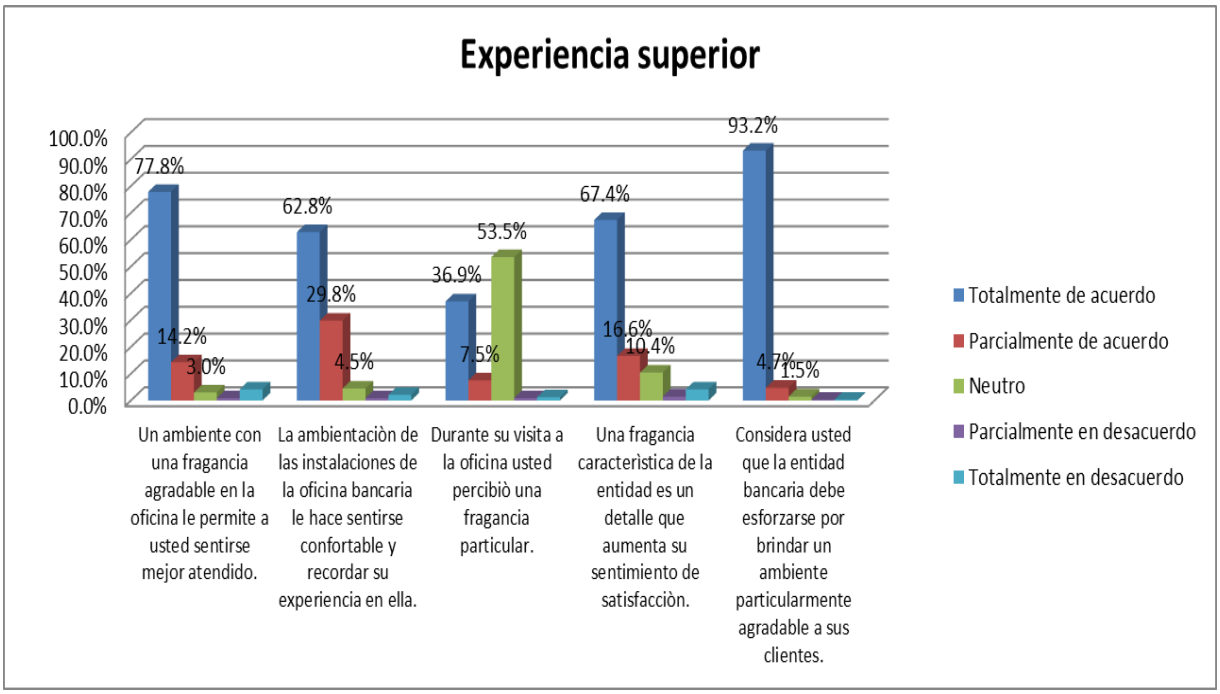


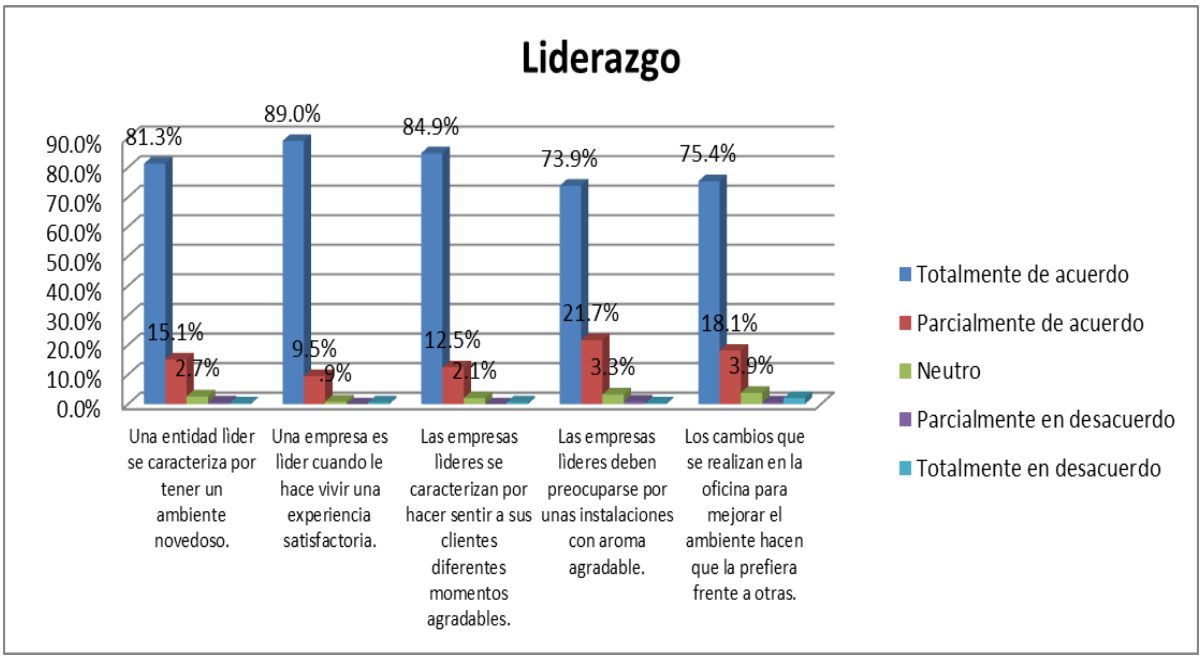
Gráfico No. 5. Resultados generales para el constructo experiencia superior



Al preguntar por el tipo de experiencia que vivieron durante la estancia en el banco, el 93.2% de la población en general estuvo de acuerdo con que un ambiente con una fragancia agradable en la oficina permite sentirse mejor atendido, en que una fragancia que caracterice a una entidad es un detalle que aumenta el sentimiento de satisfacción y que las entidades bancarias debería esforzarse por brindar un ambiente agradable a sus clientes.

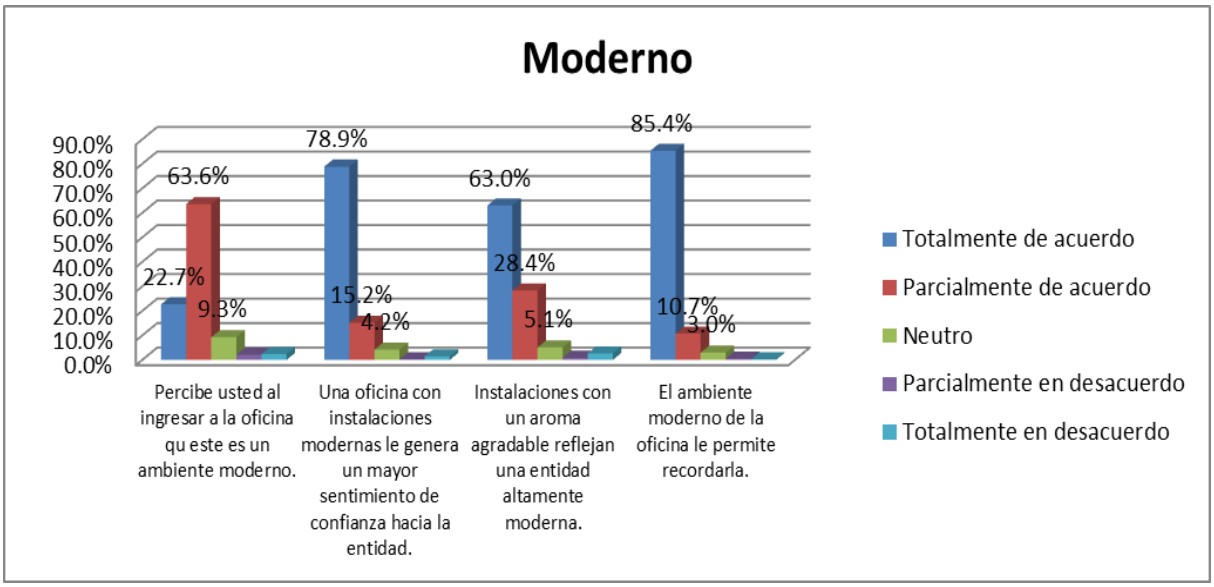
Respecto a la oficina como tal, el 63% de los encuestados está de acuerdo con que la ambientación que esta tenía lo hizo sentirse confortable y facilita recordar su experiencia en ella, sin embargo, 53.5% los encuestados les fue indiferente frente a percibir una fragancia particular, aunque los resultados presentan una mayor tendencia hacia estar de acuerdo con la afirmación.

Gráfico No, 6. Resultados generales para el constructo Liderazgo



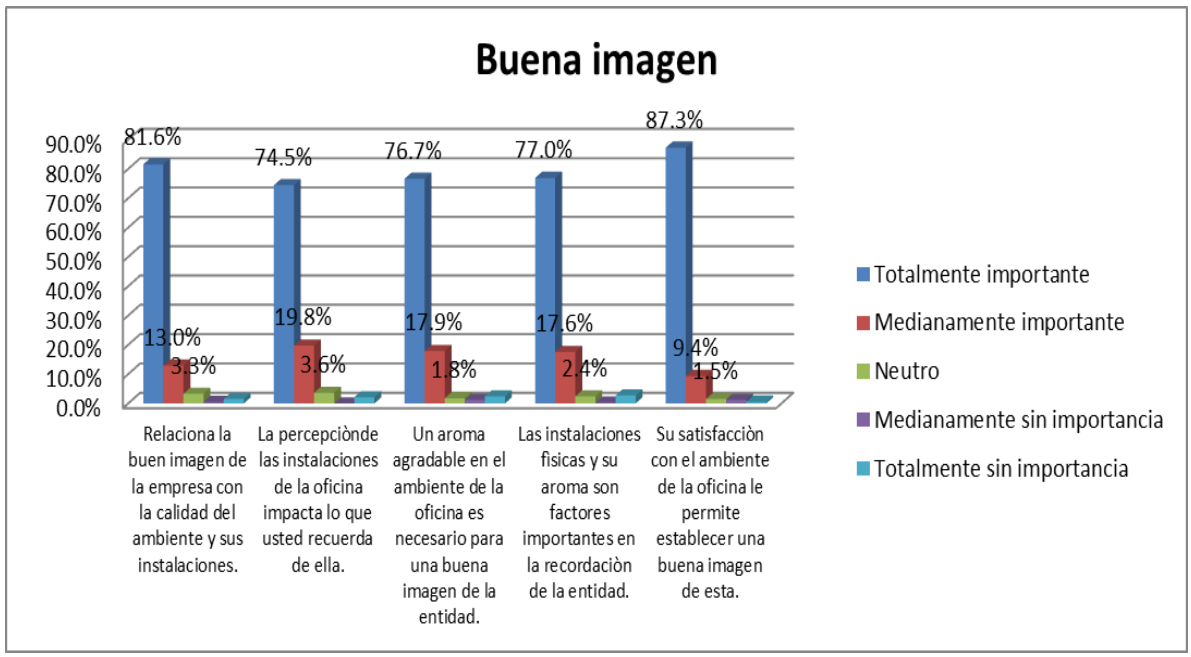
Sobre el liderazgo, 81.3% de los encuestados están de acuerdo con que una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso y por hacer sentir a sus clientes diferentes en momentos agradables; también el 89% opinan que es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria y que cuando se realizan cambios para mejorar el ambiente, logran mayor preferencia frente a otras. Por último, opinan que deben preocuparse por tener instalaciones con aromas agradables.

Gráfico No, 7. Resultados generales para el constructo Moderno



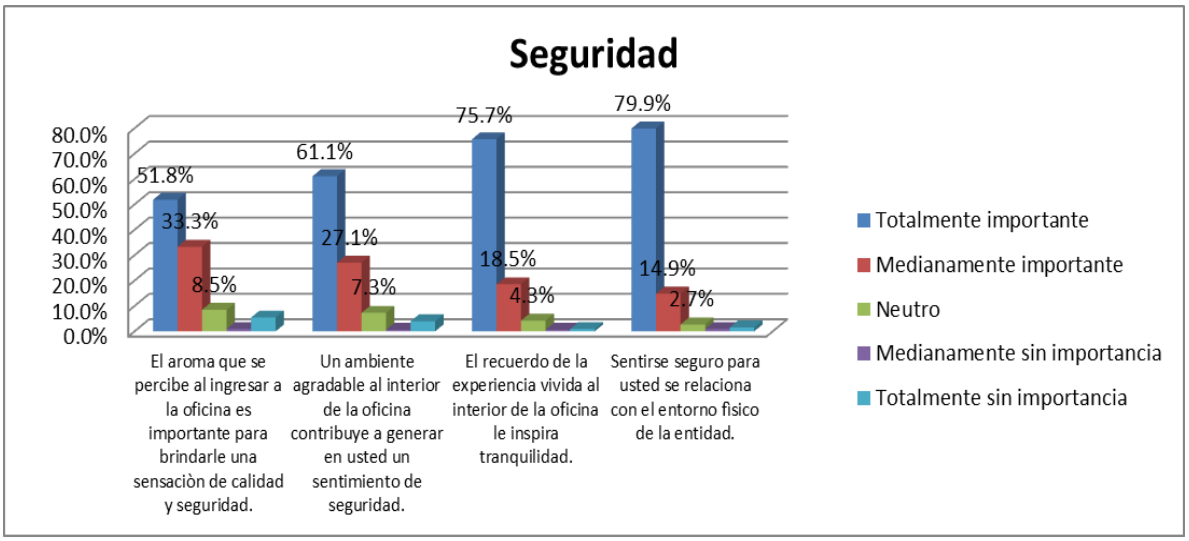
Un 78.9% de la muestra global se encuentra de acuerdo con que una oficina con instalaciones modernas genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad y el 85.4% manifiestan que le permite recordarla. Igualmente, se encuentran de acuerdo con que las instalaciones con aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna. Sin embargo, durante la encuesta 63.6% no se encontraron completamente convencidos de que, al ingresar a la oficina, esta tuviera un ambiente moderno.

Gráfico No, 7. Resultados generales para el constructo Buena Imagen



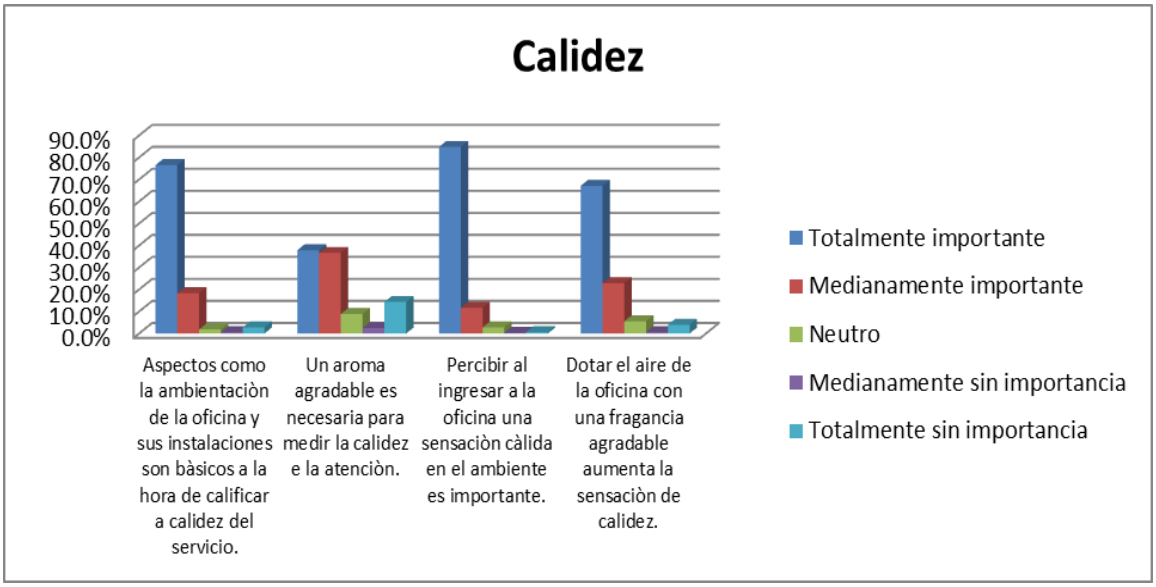
Todos los enunciados establecidos sobre la buena imagen son completamente importantes para los encuestados. Se debe tener en cuenta que este factor se relaciona con la calidad del ambiente y sus instalaciones. Dicha percepción impacta en lo que se recuerda de ella, por lo que las instalaciones físicas, el ambiente agradable y el aroma son factores necesarios para crear una buena imagen, y por consiguiente, una mayor recordación.

Gráfico No, 8. Resultados generales para el constructo Seguridad



Con relación a la seguridad, el 79.9% de los participantes les parece que sentirse seguro se relaciona con el entorno físico de la entidad, al igual 75.7% opinan que tener un ambiente agradable; también 61.1% afirman que el aroma de la oficina contribuye a generar sentimientos de seguridad y que el recuerdo que tienen de la experiencia vívida dentro de la oficina les inspira tranquilidad.

Gráfico No, 9. Resultados generales para el constructo Calidez



Frente a la importancia de la calidez, la mayoría de los participantes consideran que al ingresar a una oficina, es importante percibir una sensación cálida, lo cual

puede aumentar al dotar al aire de una fragancia agradable. Igualmente, consideran que son básicos aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones.

2.2.1.1. Análisis del Grupo de Control.

Gráfico No. 10. Participación del grupo de control por género

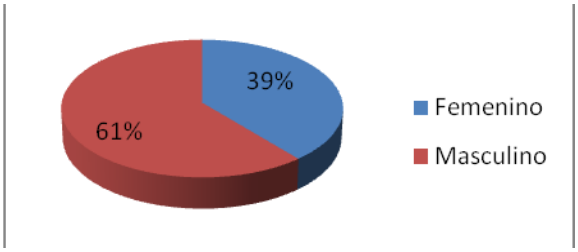
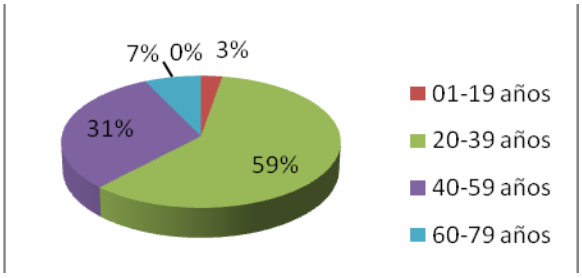


Gráfico No. 11. Participación del grupo de control por edad



Este grupo de control está compuesto en un 61% de participantes de género masculino y un 39% del género femenino, donde el rango de edad predominante se encuentra entre los 20 y 39 años con el 59%, seguido por el rango inmediatamente superior (40-59 años) con el 31%.

Gráfico No. 12. Tipo de vinculación del grupo de control con el banco

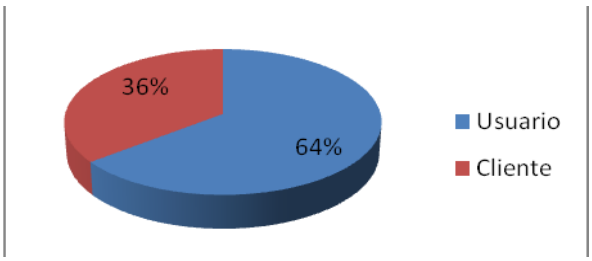
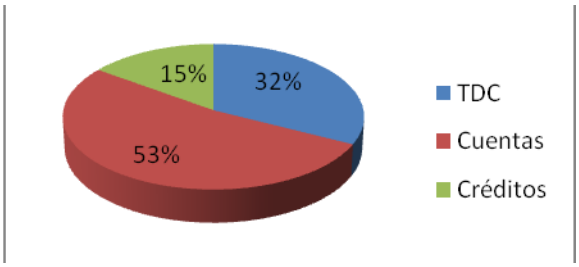
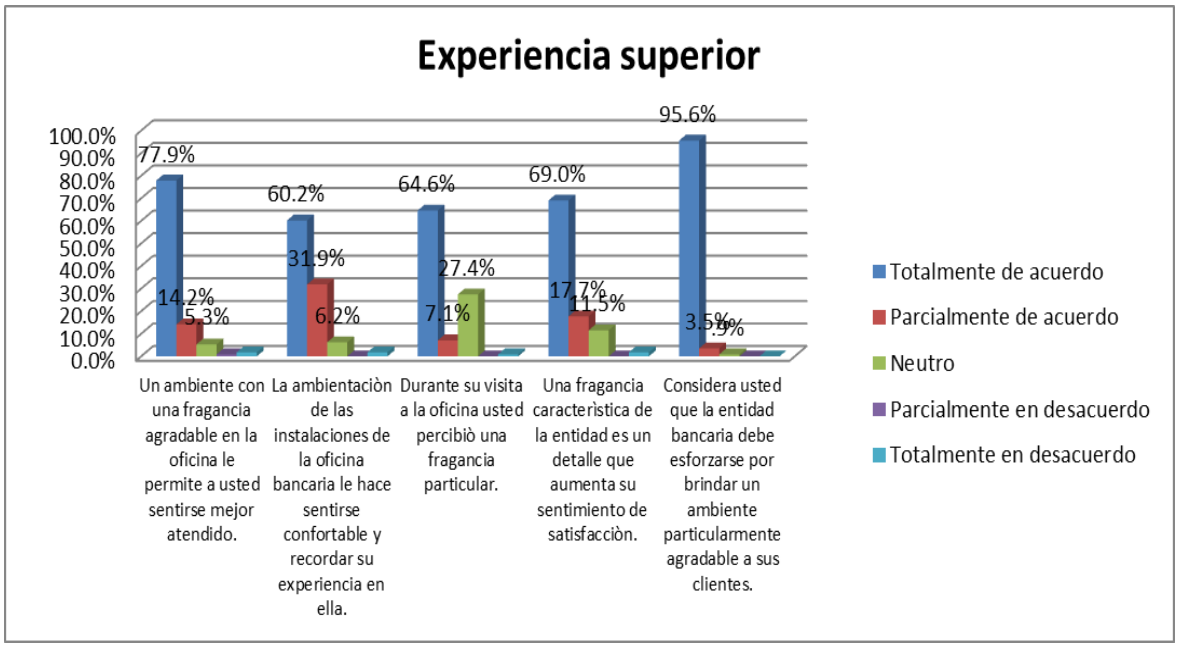


Gráfico No. 13. Productos vinculados con el banco para el grupo de control



El 64% de los encuestados son usuarios del banco, mientras que el 36% restante son clientes. La división entre los productos vinculados con el banco se encuentra en su mayoría en cuentas y tarjetas de crédito, los cuales componen el 85% de la población.

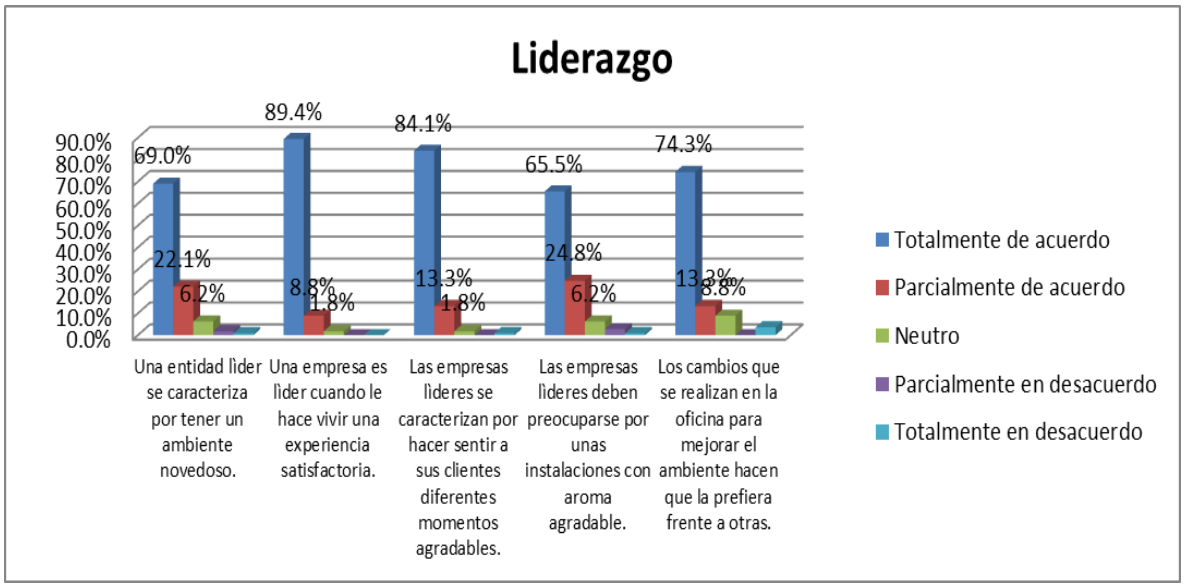
Gráfico No. 14. Resultados del grupo de control para el constructo experiencia superior



Frente a vivir una experiencia superior, 95.6% de los encuestados está de acuerdo con que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes, así como el 77.9% manifiestan que un ambiente con una fragancia agradable en la oficina permite sentirse mejor atendido y que esta es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.

De igual manera, están de acuerdo con que la ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.

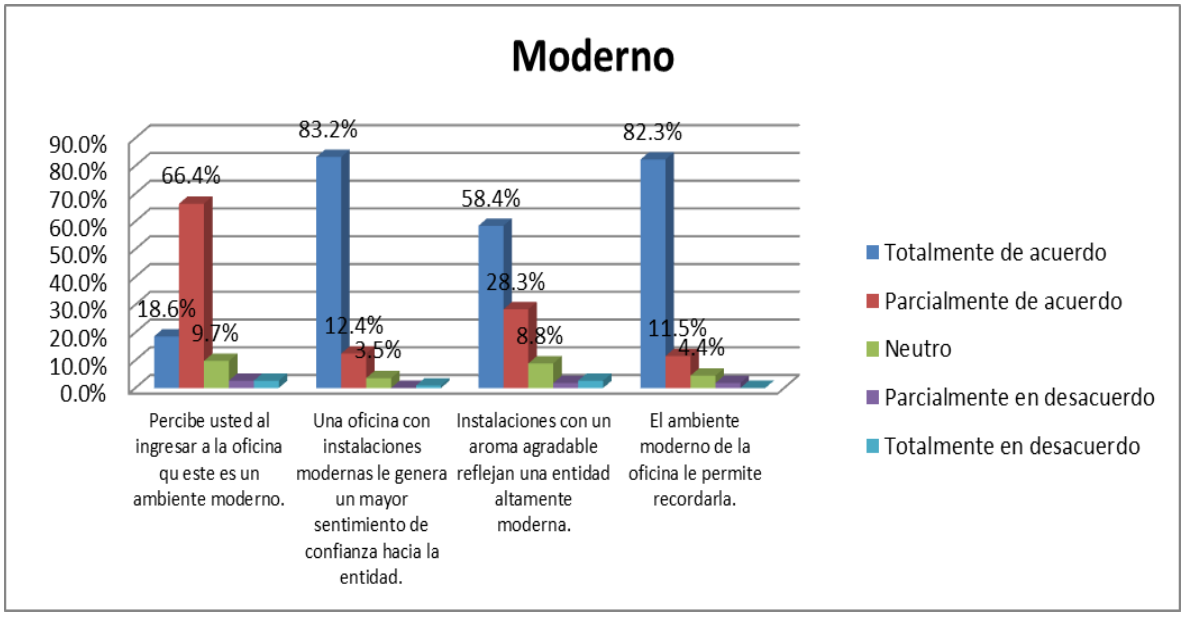
Gráfico No. 15. Resultados del grupo de control para el constructo Liderazgo



Con relación al liderazgo los encuestados estuvieron de acuerdo con las afirmaciones realizadas, es por esto, que el 69.9%consideran que una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso y el 84.1% por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.

Así mismo, 89.4% consideran que una empresa es líder cuando hace vivir una experiencia satisfactoria y que estas deben preocuparse por tener unas instalaciones con aroma agradable. Por último, 74.3% están de acuerdo con que los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que esta se prefiera frente a otras.

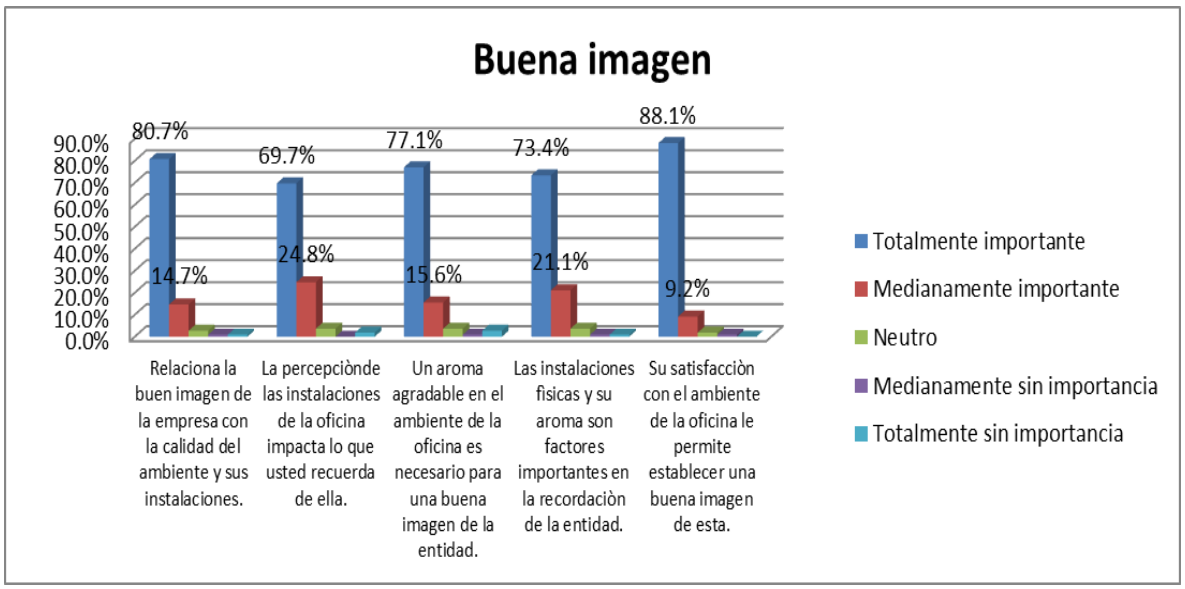
Gráfico No. 16. Resultados del grupo de control para el constructo Moderno



Sobre la modernidad de la oficina, 83.2% consideran que una oficina con instalaciones modernas genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad y 82.3% que permite recordarla.

Frente al aroma, un alto porcentaje considera que una fragancia agradable refleja una entidad altamente moderna. Para finalizar, aunque están de acuerdo que al ingresar a la oficina 66.4% percibieron un ambiente moderno, estos no están completamente convencidos de dicha afirmación.

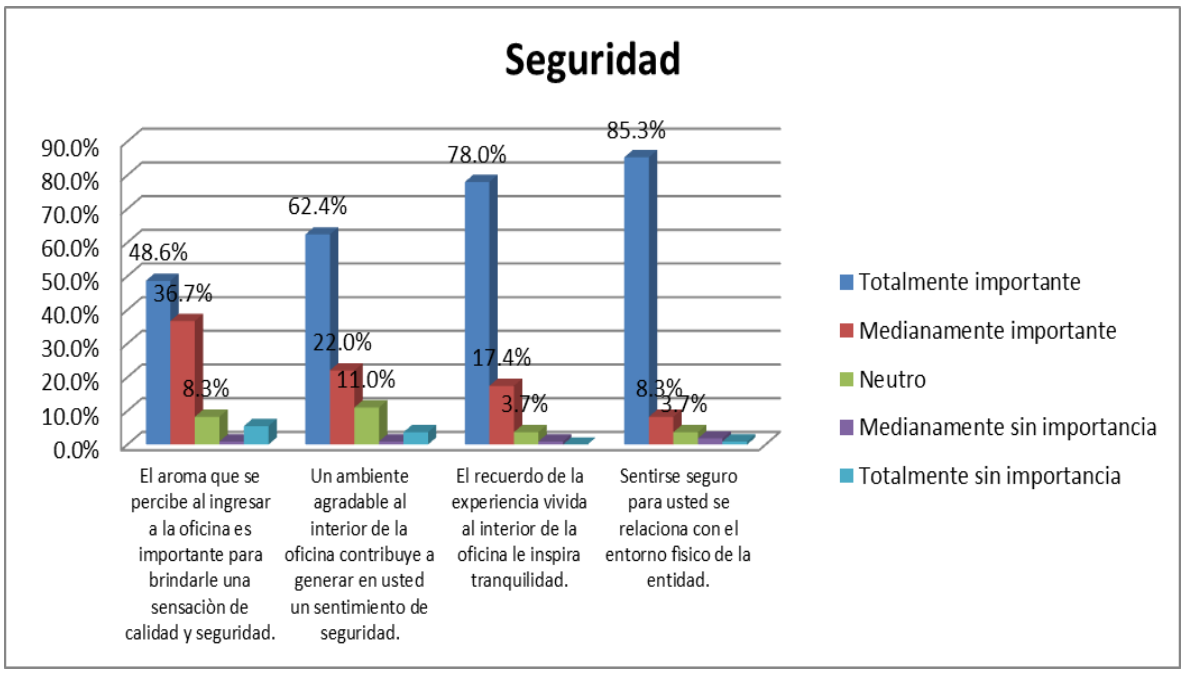
Gráfico No. 17. Resultados del grupo de control para el constructo Buena Imagen



Con relación a la buena imagen, 88.1% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con las afirmaciones, por lo cual, consideran que el nivel de satisfacción con el ambiente de la oficina permite establecer una buena imagen de esta, 80.7% relacionan una buena imagen con la calidad del ambiente y 80.7% que sus instalaciones y que un aroma agradable en el ambiente de la oficina es importante para considerar una buena imagen.

También 73.4% consideran que las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad y 69.7% que la percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que se recuerda de ella.

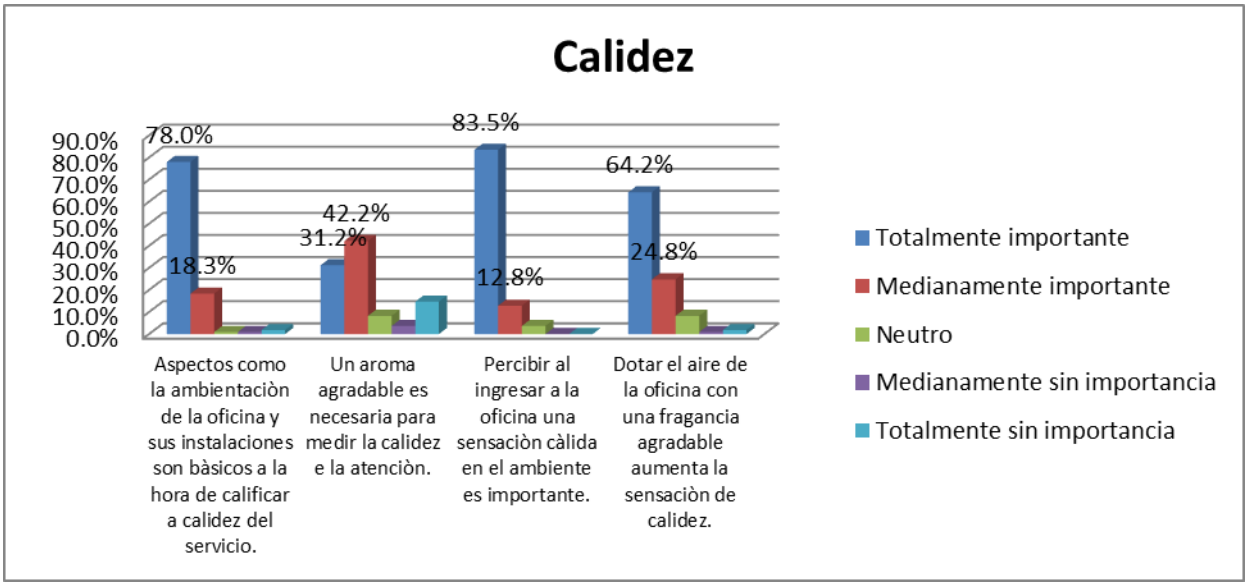
Gráfico No. 18. Resultados del grupo de control para el constructo Seguridad



El 85.3% de los encuestados afirma que sentirse seguro para ellos se relaciona con el entorno físico de la entidad, así como el 78% opinan que el recuerdo de la experiencia vivida al interior de la entidad les inspira tranquilidad.

Con porcentajes un poco más bajo,62.4% de los encuestados también manifiestan que un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generarles un sentimiento de seguridad y 48.6% que el aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarles una sensación de calidad y seguridad.

Gráfico No. 19. Resultados del grupo de control para el constructo Calidez



El 83.5% de los encuestados considera totalmente importante percibir una sensación cálida al ingresar a una oficina. Igualmente, 78% consideran muy importantes aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones, ya que son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio, así mismo, para el 64.2% es muy importante dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable, debido a que aumenta la sensación de calidez.

Finalmente, el 42.2% de los participantes considera que un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.

2.2.1.2. Análisis del grupo experimental: Fragancia 1.

Gráfico No. 20. Participación del grupo experimental Fragancia 1 por género

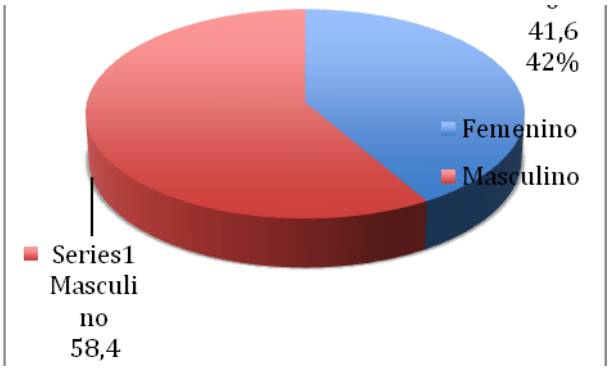
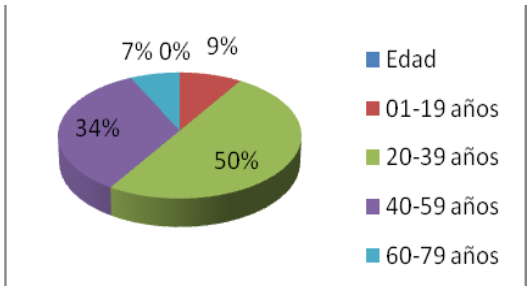


Gráfico No. 21. Participación del grupo experimental Fragancia 1 por edad



El grupo experimental de la fragancia No. 1, está compuesto en su mayoría por participantes del género masculino (58%) y el 42% restante del género femenino. El 50% de los participantes se encuentran entre los 20 y 39 años, seguido por los que tienen entre 40 y 59 años de edad (34%).

Gráfico No. 22. Tipo de vinculación del grupo experimental Fragancia 1 con el banco

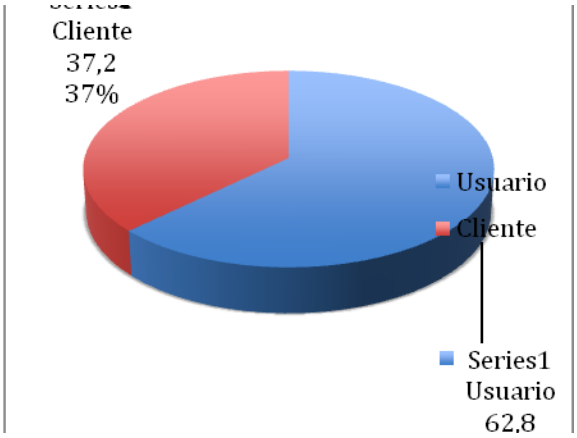
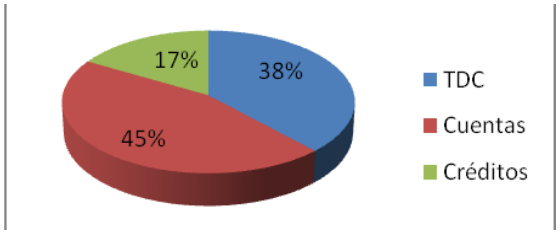
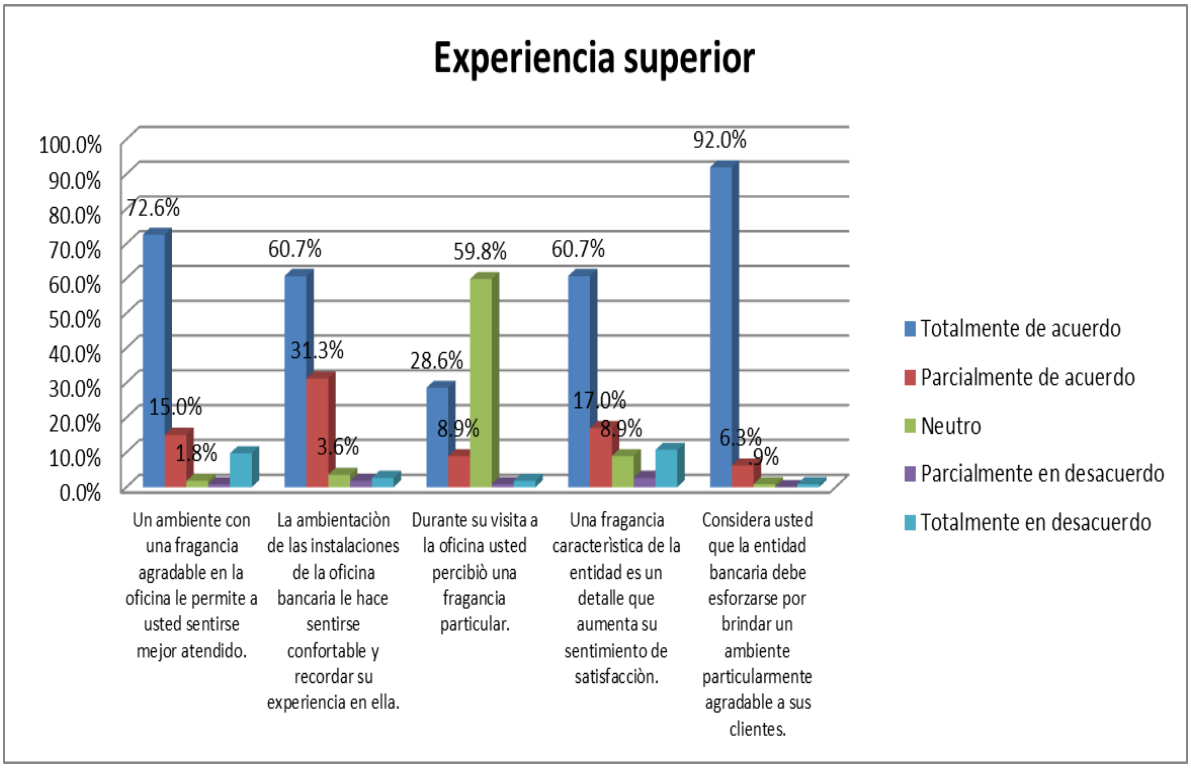


Gráfico No. 23. Productos vinculados con el banco para el grupo experimental Fragancia 1



El 63% de los encuestados son usuarios del banco, mientras que el 37% restante son clientes. La división entre los productos vinculados con el banco se encuentra en su mayoría en cuentas y tarjetas de crédito, los cuales componen el 83% de la población.

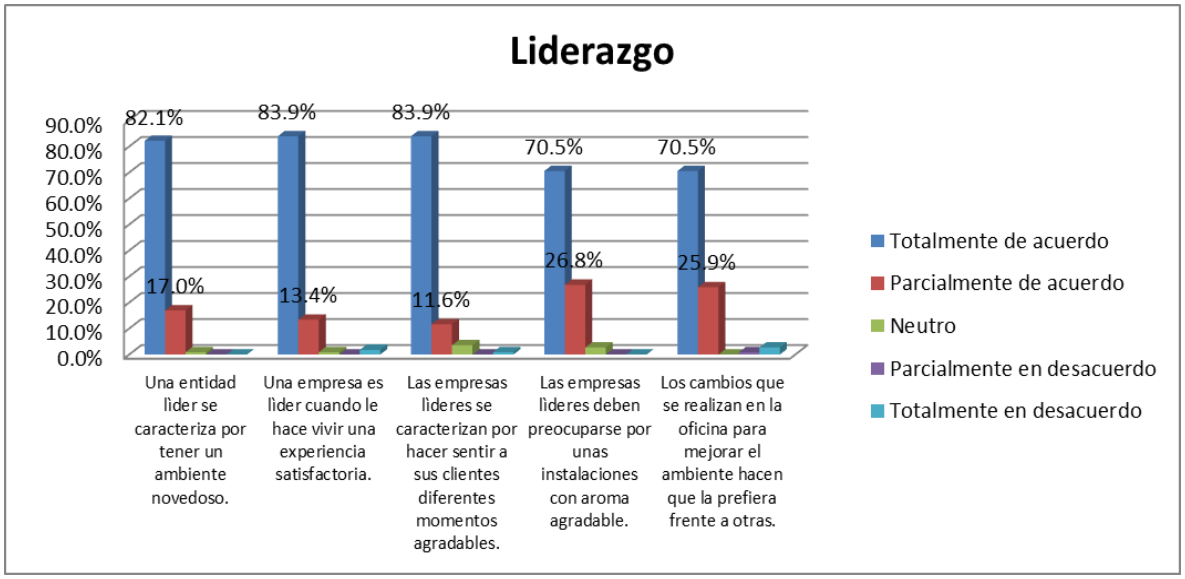
Gráfico No. 24. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Experiencia Superior



Frente a vivir una experiencia superior, el 92% de los encuestados concuerdan en que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes y el 72.6% consideran que una fragancia agradable en la oficina permite sentirse mejor atendido, además para el 60.7% una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta el sentimiento de satisfacción. De igual manera, 60.7% coinciden en afirmar que la ambientación de las instalaciones de la oficina los hace sentir confortables y les permite recordar su experiencia en ella.

Finalmente, 59.8% de los encuestados se muestran indecisos frente a haber percibido una fragancia particular durante su estadía en la oficina , aunque el 37.5% afirma que sí.

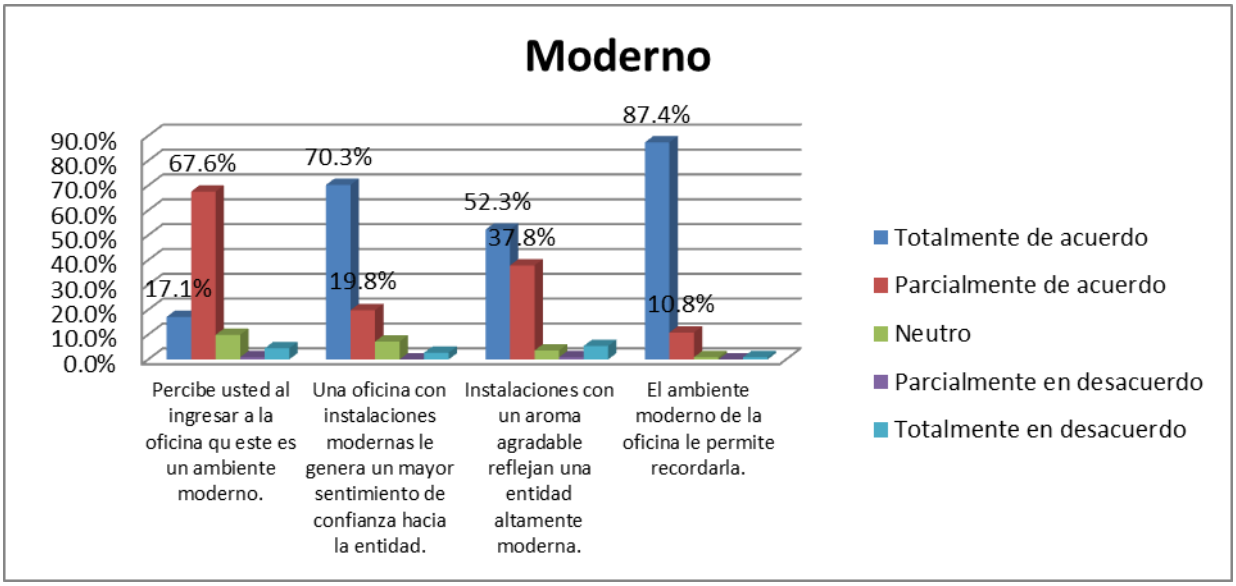
Gráfico No. 25. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Liderazgo



Con relación al liderazgo, 83.9% de los participantes se encuentran totalmente de acuerdo con que una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso y por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables, sin embargo, 70.5% consideran que deben preocuparse por tener unas instalaciones con aroma agradable.

Así mismo,83.9% están de acuerdo con que una empresa es líder cuando hace vivir una experiencia satisfactoria y que los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que esta se prefiera frente a otras.

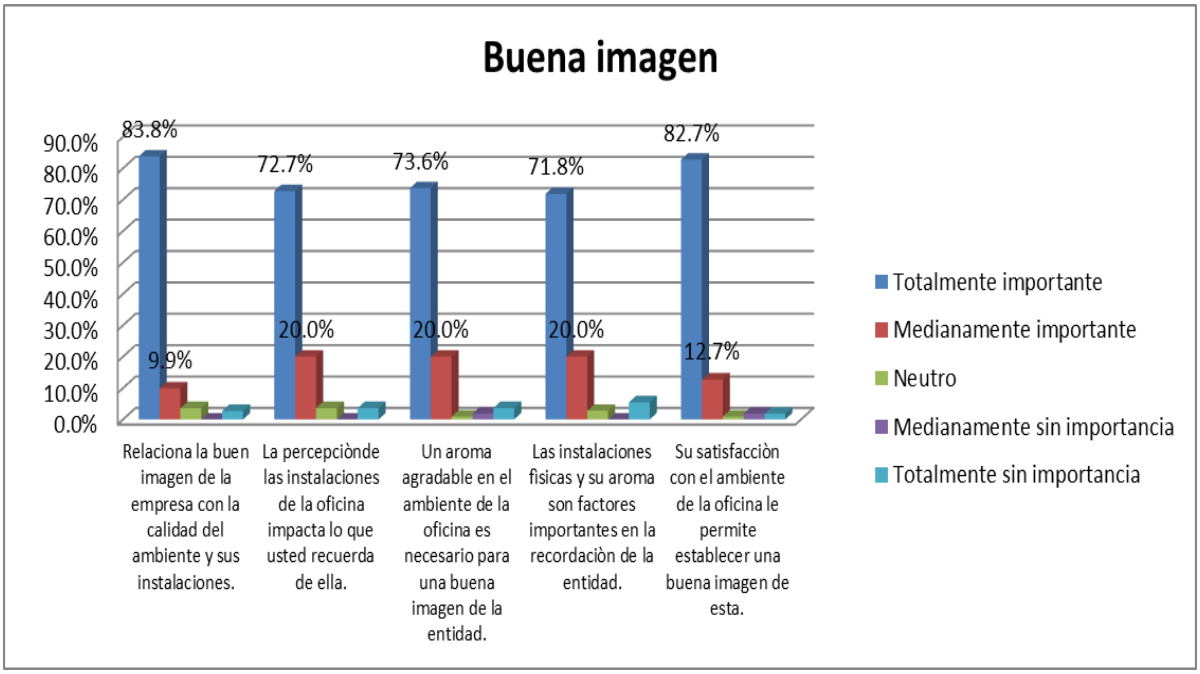
Gráfico No. 26. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Moderno



Respecto a la modernidad, el 87.4% de los participantes se encuentran completamente de acuerdo con que el ambiente moderno de la oficina permite recordarla y 70.3% opinan que una oficina con instalaciones modernas les genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad, sin embargo, aunque hay un porcentaje alto que se encuentra completamente de acuerdo con que las instalaciones con aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna, también hay un 67.7%, alto porcentaje que no se encuentra completamente convencido.

Frente a que, si percibieron un ambiente moderno al ingresar a la oficina, la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo en que sí, sin embargo,17.1% no están completamente de acuerdo con ello.

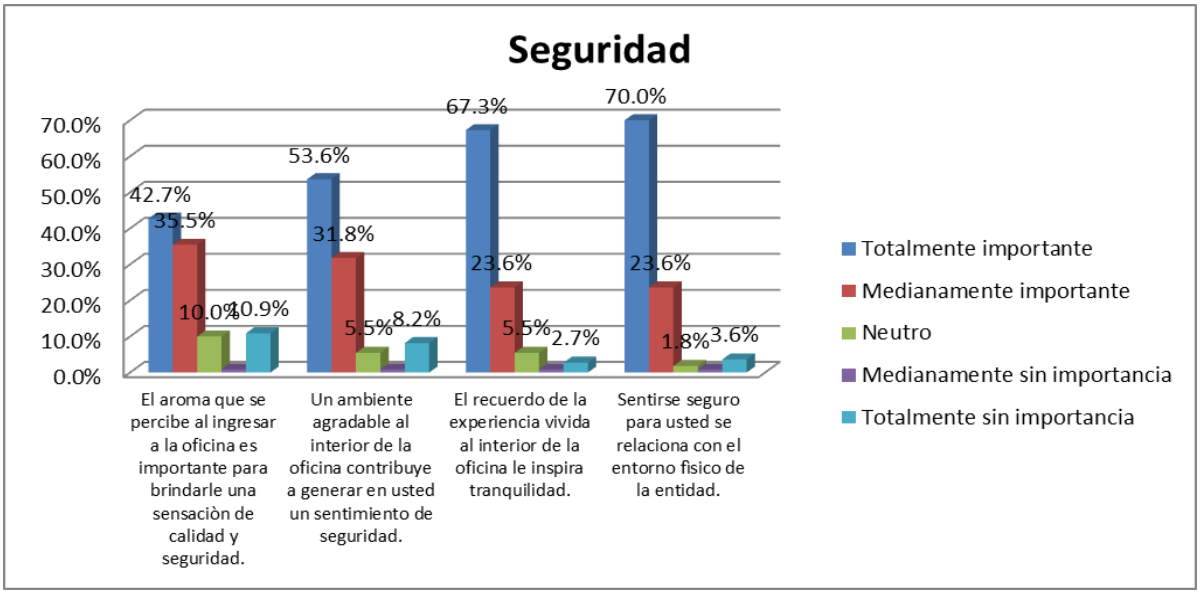
Gráfico No. 27. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Buena imagen



Gran parte de los encuestados considera completamente importante las afirmaciones realizadas frente a la buena imagen. 83.8% Consideran que su satisfacción con el ambiente de la oficina les permite establecer una buena imagen de esta y 82.7% relacionan la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.

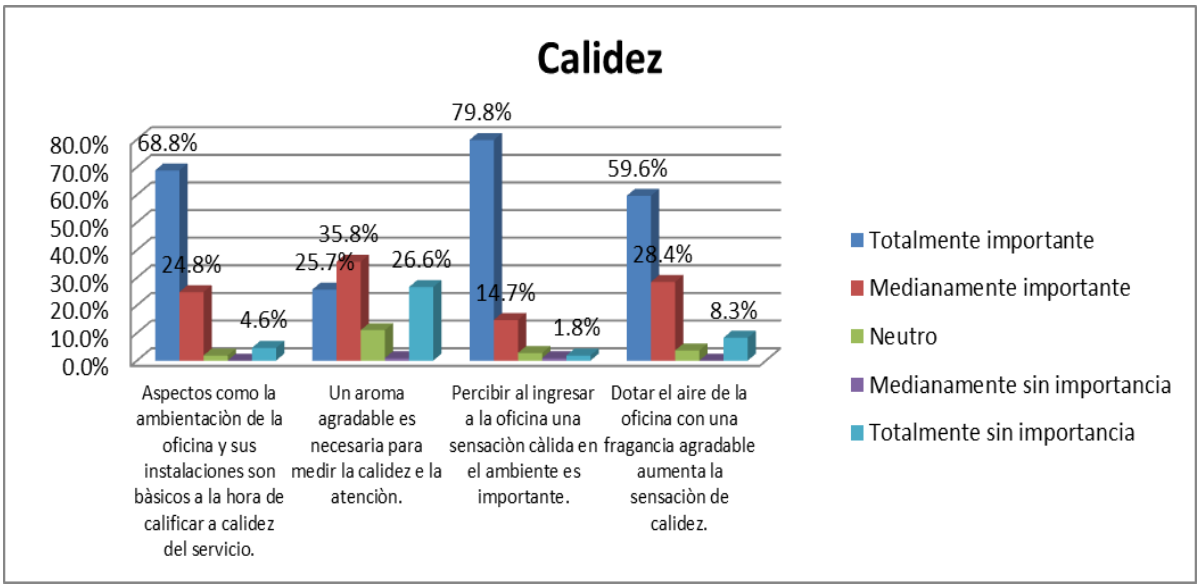
Igualmente, 73.6% consideran que un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad, que la percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que recuerdan de ella y 71.8% afirman que las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.

Gráfico No. 28. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Seguridad



Para 70% de los encuestados, sentirse seguro se relaciona con el entorno físico de la entidad y 67.3% opinan que el recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina les inspira tranquilidad. Así mismo, para un 53.6%un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generarles un sentimiento de seguridad. Finalmente, 42.7%consideran que el aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarles una sensación de calidad y seguridad.

Gráfico No. 29. Resultados del grupo experimental Fragancia 1 para el constructo Calidez



Frente a la calidez, 79.8% de los participantes considera totalmente importante percibir una sensación cálida al ingresar a la oficina, así como el 59.6% piensa que dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez. También un 68.8% consideran que aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.

Por último, hay opiniones encontradas frente a la importancia que tiene un aroma agradable para medir la calidez de la atención, ya que 61,5% considera importante la afirmación, el 11% es indiferente y el 27,5% lo considera sin importancia.

2.2.1.3. Análisis del Grupo experimental: Fragancia 2

Gráfico No. 30. Participación del grupo experimental Fragancia 2 por género

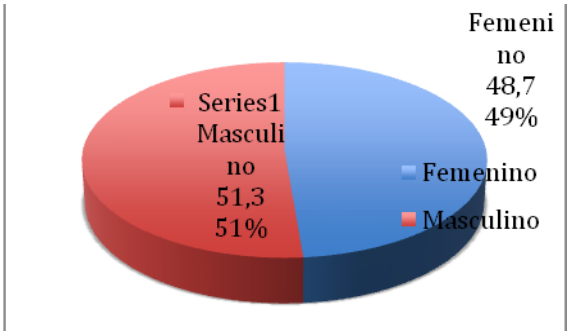
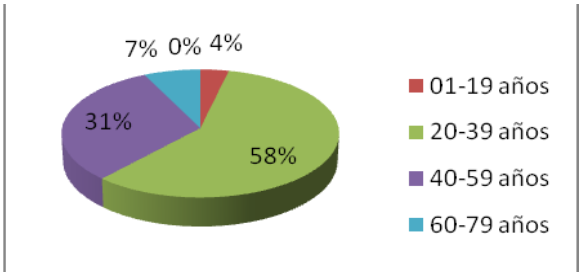


Gráfico No. 31. Participación del grupo experimental Fragancia 2 por edad



El grupo experimental de la fragancia No. 2 está compuesto en un 51% de participantes de género masculino y un 49% del género femenino, donde el rango de edad predominante se encuentra entre los 20 y 39 años con el 58%, seguido por el rango inmediatamente superior (40-59 años) con el 31%.

Gráfico No. 32. Tipo de vinculación del grupo experimental Fragancia 2 con el banco

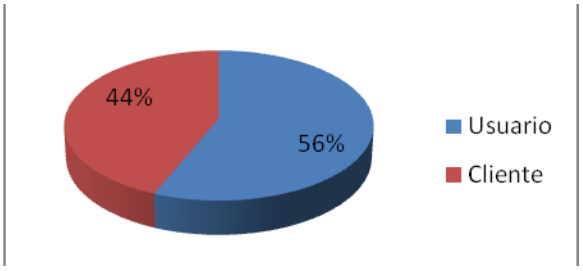
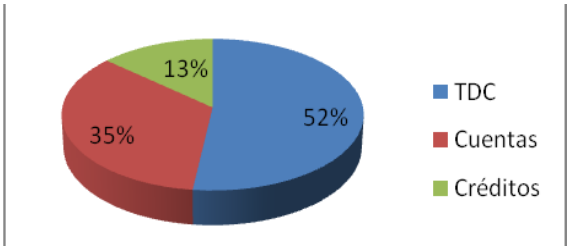
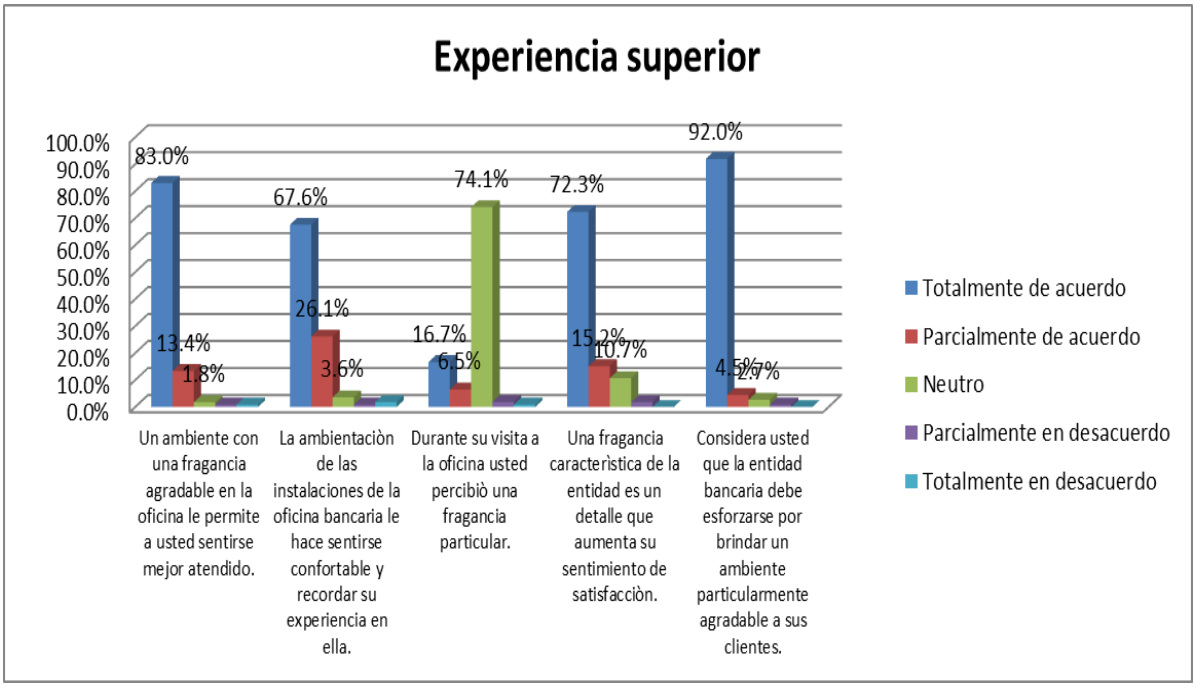


Gráfico No. 33. Productos vinculados con el banco para el grupo experimental Fragancia 2



El 56% de los encuestados son usuarios del banco, mientras que el 44% restante son clientes. La división entre los productos vinculados con el banco se encuentra en su mayoría en cuentas y tarjetas de crédito, los cuales componen el 87% de la población.

Gráfico No. 34. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Experiencia Superior

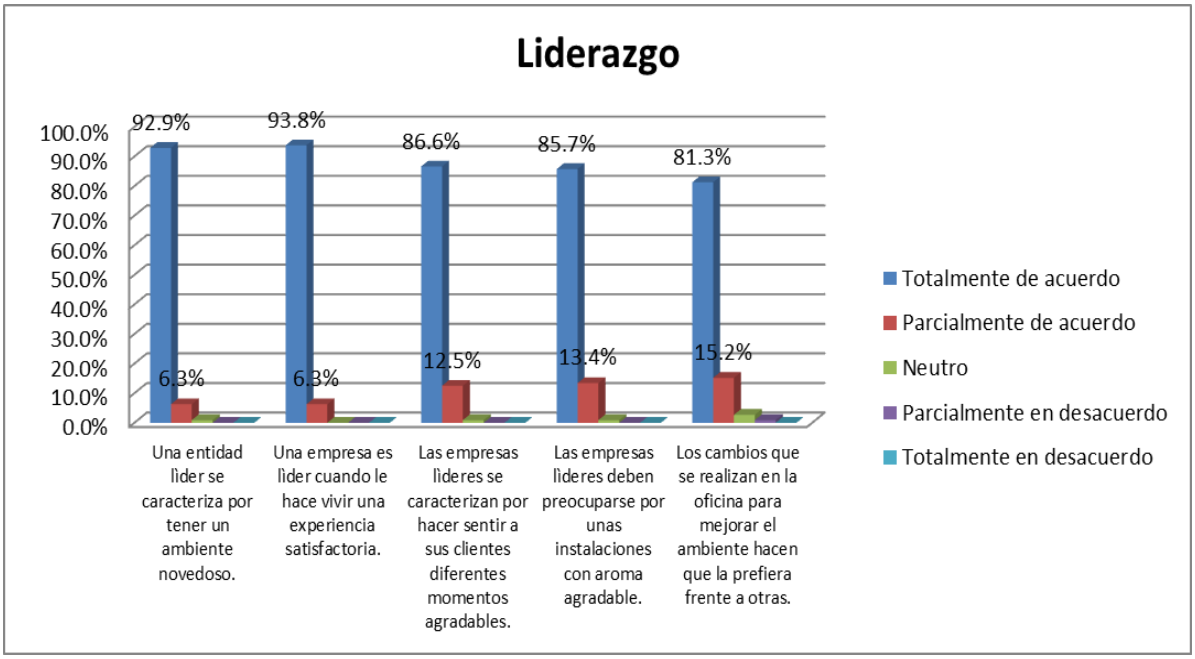


Frente a las afirmaciones relacionadas con una experiencia superior, 92% de los encuestados está de acuerdo con que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes y 83% consideran que un ambiente con una fragancia agradable en la oficina les permite sentirse mejor atendido.

Frente a lo anterior, 16.7% también consideran que una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta el sentimiento de satisfacción y 67.6%que la ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria los hace sentir confortables y recordar su experiencia en ella.

Finalmente, la mayoría de los participantes (74.1%) se hallaron en posición neutra en cuanto a percibir que, durante su estadía en la oficina, existiera una fragancia particular y solo el 23.3% manifestó abiertamente haberlo percibido.

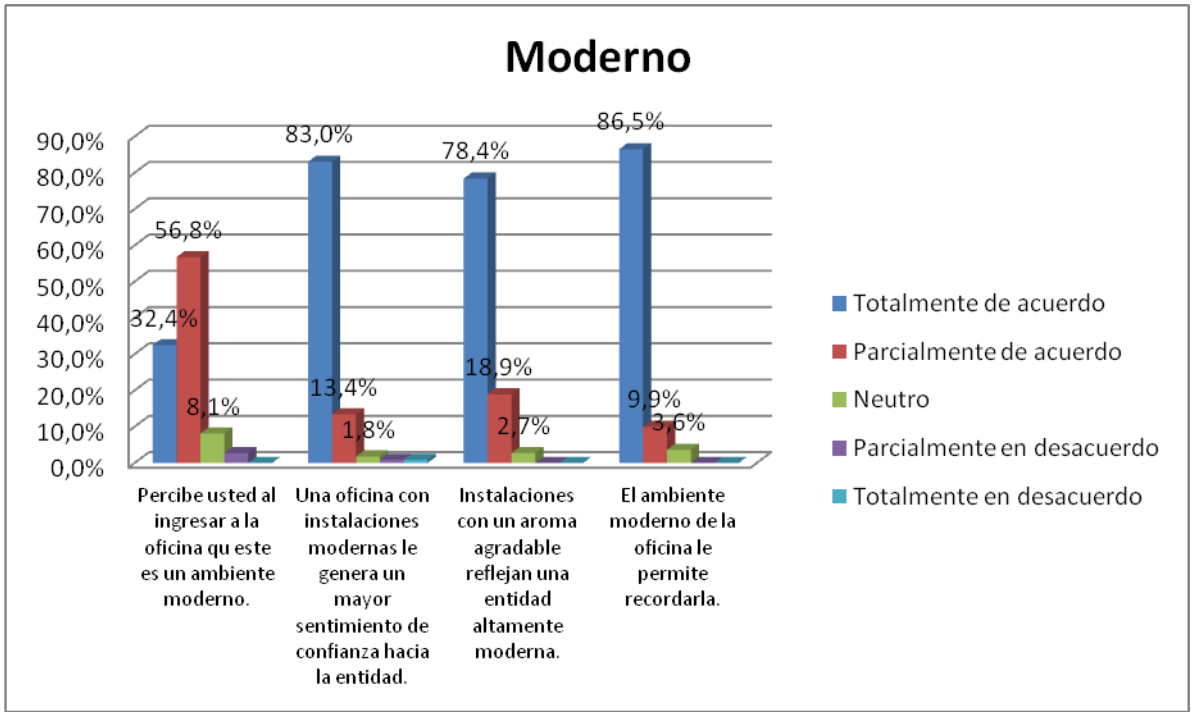
Gráfico No. 35. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Liderazgo



Una empresa es líder, según 93.8% de los encuestados, cuando hace vivir una experiencia satisfactoria. Así mismo, para el 92.9% una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso y por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.

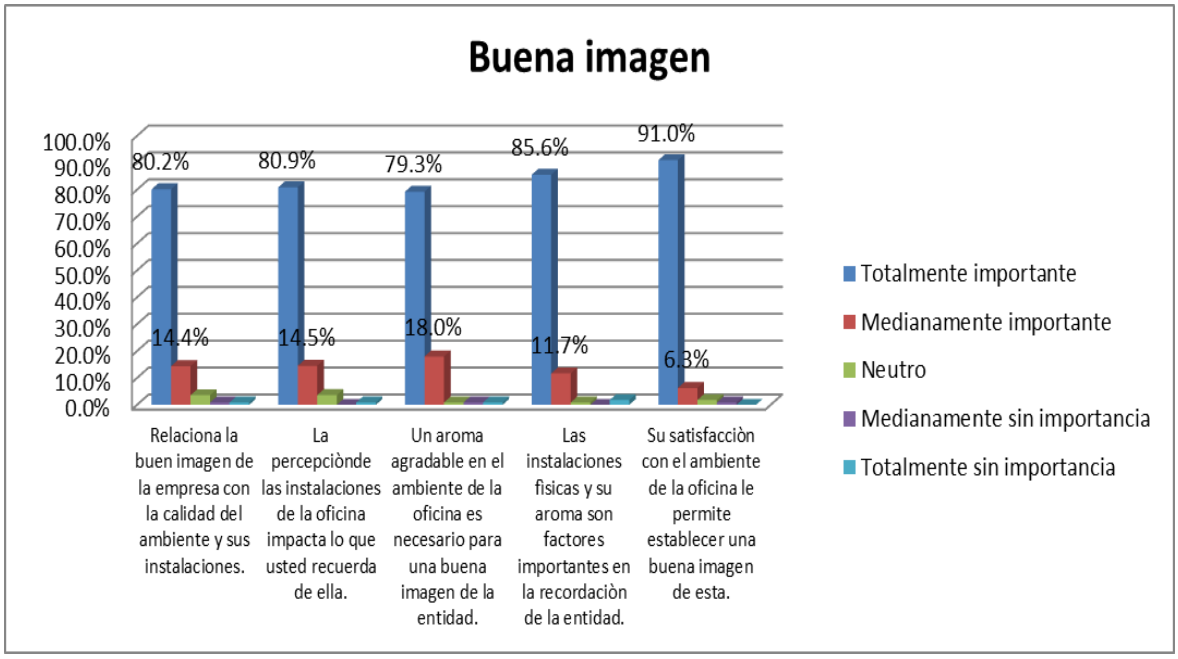
85.7% está totalmente de acuerdo que Las empresas líderes también deben preocuparse por tener instalaciones con aroma agradable y 81.3% en total acuerdo que tener claro los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente, hacen que se prefiera por encima de otras.

Gráfico No. 36. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Moderno



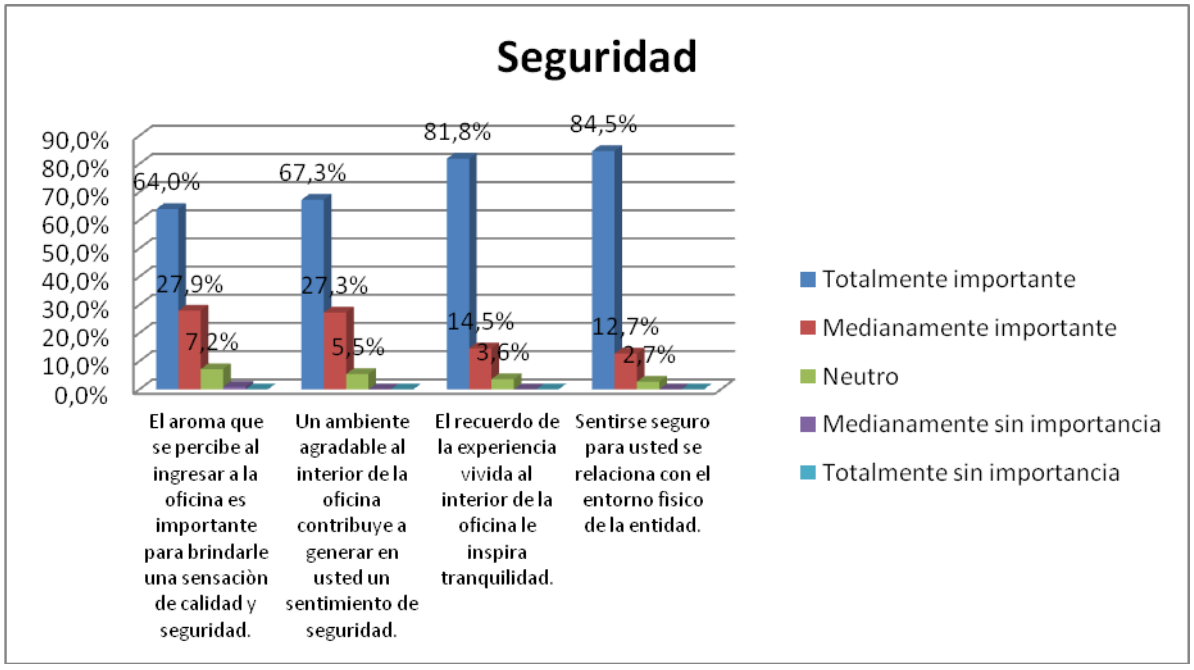
El 86.5% de Los encuestados están completamente de acuerdo con que el ambiente moderno de la oficina les permite recordarla, 83% que una oficina con instalaciones modernas les genera un mayor sentimiento de confianza en la entidad y para el 78.4% que unas instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna. Sin embargo, 56.8% aunque coinciden en que al ingresar a la oficina se percibe un ambiente moderno, no están completamente convencidos de esta afirmación.

Gráfico No. 37. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Buena imagen



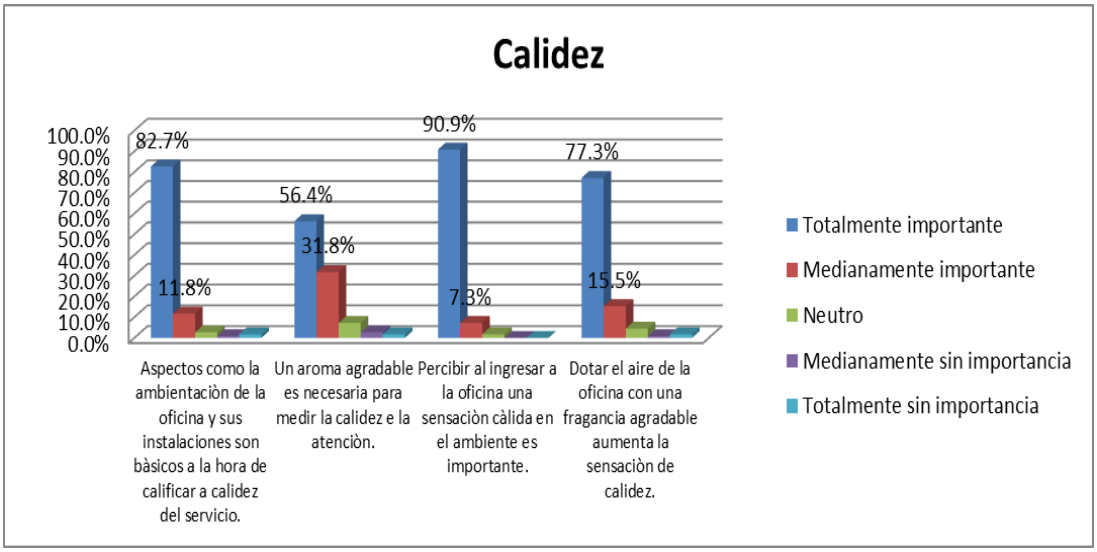
Los encuestados, en su mayoría consideran importante que su satisfacción con el ambiente de la oficina les permita establecer una buena imagen de esta, así como el 85.6% que las instalaciones físicas y su aroma son factores totalmente importantes en la recordación de la entidad; también el 80.9% consideran que la percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que se recuerda de ella y que un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para tener una buena imagen de la entidad. Finalmente, el 80.2% consideran relacionan la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.

Gráfico No. 38. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Seguridad



Para el 84.5% de los encuestados, sentirse seguro se relaciona con el entorno físico de la entidad, igualmente, para el 81.8% es importante que el recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina les inspire tranquilidad y que un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generarles un sentimiento de seguridad. Finalmente, 64% opinan que es importante que el aroma que se percibe al ingresar a la oficina les brinde una sensación de calidad y seguridad.

Gráfico No. 38. Resultados del grupo experimental Fragancia 2 para el constructo Calidez



Frente a la calidez, el 90.9% de los encuestados considera totalmente importante que al ingresar a una oficina se perciba una sensación cálida; también es importante tener en cuenta aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones, ya que estos son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.

Por último, 77.3% opinan que dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez y un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.

2.2.2 Análisis descriptivo entre grupos

El comportamiento de cada una de las seis variables del estudio (y sus afirmaciones) en los tres grupos de análisis, a saber, grupo de control y los dos grupos experimentales Fragancia 1 y Fragancia 2 puede compararse a través de los siguientes descriptivos:

EXPERIENCIA SUPERIOR		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	Grupo_Control	113	4,65	,777	,073
	Fragancia 1	113	4,40	1,229	,116
	Fragancia 2	112	4,77	,615	,058
	Total	338	4,61	,922	,050
La ambientaciòn de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	Grupo_Control	113	4,49	,769	,072
	Fragancia 1	112	4,46	,869	,082
	Fragancia 2	111	4,57	,770	,073
	Total	336	4,50	,803	,044
Durante su visita a la oficina usted percibiò una fragancia particular.	Grupo_Control	113	4,35	,943	,089
	Fragancia 1	112	3,62	,970	,092
	Fragancia 2	108	3,36	,814	,078
	Total	333	3,78	1,002	,055
Una fragancia caracterìstica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacciòn.	Grupo_Control	113	4,52	,836	,079
	Fragancia 1	112	4,14	1,328	,125
	Fragancia 2	112	4,58	,755	,071
	Total	337	4,42	1,020	,056
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	Grupo_Control	113	4,95	,262	,025
	Fragancia 1	112	4,88	,479	,045
	Fragancia 2	112	4,88	,467	,044
	Total	337	4,90	,415	,023

Se evidencia que en la mayor parte de las afirmaciones prevalece una mejor percepción de los encuestados del grupo experimental correspondiente a la Fragancia 2 y que el grupo expuesto a la Fragancia 1 presenta por su parte niveles de percepción más bajos que el grupo de control.

LIDERAZGO		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Una entidad lìder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	Grupo_Control	113	4,57	,766	,072
	Fragancia 1	112	4,81	,414	,039
	Fragancia 2	112	4,92	,304	,029
	Total	337	4,77	,552	,030
Una empresa es lìder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	Grupo_Control	113	4,88	,381	,036
	Fragancia 1	112	4,78	,640	,060
	Fragancia 2	112	4,94	,243	,023
	Total	337	4,86	,456	,025
Las empresas lìderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	Grupo_Control	113	4,80	,554	,052
	Fragancia 1	112	4,78	,596	,056
	Fragancia 2	112	4,86	,376	,036
	Total	337	4,81	,517	,028
Las empresas lìderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	Grupo_Control	113	4,51	,803	,076
	Fragancia 1	112	4,68	,524	,049
	Fragancia 2	112	4,85	,385	,036
	Total	337	4,68	,611	,033
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	Grupo_Control	113	4,55	,926	,087
	Fragancia 1	112	4,61	,787	,074
	Fragancia 2	112	4,77	,537	,051
	Total	337	4,64	,771	,042

En este caso, para todas las afirmaciones de la variable Liderazgo el mejor nivel de percepción lo registró el grupo experimental expuesto a la fragancia 2.

MODERNO		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Percibe usted al ingresar a la oficina qu este es un ambiente moderno.	Grupo_Control	113	3,96	,795	,075
	Fragancia 1	111	3,92	,844	,080
	Fragancia 2	111	4,19	,694	,066
	Total	335	4,02	,787	,043
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	Grupo_Control	113	4,77	,598	,056
	Fragancia 1	111	4,55	,850	,081
	Fragancia 2	112	4,77	,615	,058
	Total	336	4,70	,702	,038
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	Grupo_Control	113	4,38	,919	,086
	Fragancia 1	111	4,31	,998	,095
	Fragancia 2	111	4,76	,490	,047
	Total	335	4,48	,854	,047
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	Grupo_Control	113	4,74	,624	,059
	Fragancia 1	111	4,84	,514	,049
	Fragancia 2	111	4,83	,465	,044
	Total	335	4,80	,539	,029

Para la variable Moderno, se evidencia una mejor valoración de percepción en la fragancia 2 para dos de las cuatro afirmaciones y en las otras dos se registra igualdad de percepción entre dicha fragancia y los otros dos grupos de análisis.

BUENA IMAGEN		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Relaciona la buen imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	Grupo_Control	109	4,73	,648	,062
	Fragancia 1	111	4,72	,777	,074
	Fragancia 2	111	4,72	,663	,063
	Total	331	4,73	,696	,038
La percepciònde las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	Grupo_Control	109	4,61	,733	,070
	Fragancia 1	110	4,58	,871	,083
	Fragancia 2	110	4,75	,612	,058
	Total	329	4,64	,748	,041
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	Grupo_Control	109	4,63	,835	,080
	Fragancia 1	110	4,58	,902	,086
	Fragancia 2	111	4,74	,614	,058
	Total	330	4,65	,793	,044
Las instalaciones fisicas y su aroma son factores importantes en la recordaciòn de la entidad.	Grupo_Control	109	4,65	,686	,066
	Fragancia 1	110	4,53	,983	,094
	Fragancia 2	111	4,79	,634	,060
	Total	330	4,66	,788	,043
Su satisfacciòn con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	Grupo_Control	109	4,84	,475	,045
	Fragancia 1	110	4,73	,741	,071
	Fragancia 2	111	4,87	,450	,043
	Total	330	4,82	,572	,031

El análisis descriptivo muestra que en cuatro de las cinco afirmaciones de la variable Buena Imagen la percepción de los encuestados fue mejor cuando estuvo expuesto a la fragancia 2.

SEGURIDAD		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensaciòn de calidad y seguridad.	Grupo_Control	109	4,22	1,031	,099
	Fragancia 1	110	3,98	1,249	,119
	Fragancia 2	111	4,55	,671	,064
	Total	330	4,25	1,035	,057
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	Grupo_Control	109	4,39	,980	,094
	Fragancia 1	110	4,22	1,152	,110
	Fragancia 2	110	4,62	,590	,056
	Total	329	4,41	,949	,052
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	Grupo_Control	109	4,72	,575	,055
	Fragancia 1	110	4,52	,865	,082
	Fragancia 2	110	4,78	,496	,047
	Total	329	4,67	,672	,037
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno fisico de la entidad.	Grupo_Control	109	4,75	,696	,067
	Fragancia 1	110	4,55	,884	,084
	Fragancia 2	110	4,82	,453	,043
	Total	329	4,71	,707	,039

En este caso, para todas las afirmaciones de la variable Seguridad el mejor nivel de percepción lo registró la fragancia 2.

CALIDEZ		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Aspectos como la ambientaciòn de la oficina y sus instalaciones son bàsicos a la hora de calificar a calidez del servicio.	Grupo_Control	109	4,70	,714	,068
	Fragancia 1	109	4,53	,919	,088
	Fragancia 2	110	4,73	,728	,069
	Total	328	4,65	,794	,044
Un aroma agradable es necesaria para medir la calidez e la atenciòn.	Grupo_Control	109	3,72	1,341	,128
	Fragancia 1	109	3,33	1,540	,147
	Fragancia 2	110	4,38	,878	,084
	Total	328	3,81	1,350	,075
Percibir al ingresar a la oficina una sensaciòn càlida en el ambiente es importante.	Grupo_Control	109	4,80	,486	,047
	Fragancia 1	109	4,70	,739	,071
	Fragancia 2	110	4,89	,367	,035
	Total	328	4,80	,557	,031
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensaciòn de calidez.	Grupo_Control	109	4,49	,835	,080
	Fragancia 1	109	4,31	1,136	,109
	Fragancia 2	110	4,65	,771	,074
	Total	328	4,48	,935	,052

Nuevamente se registra a nivel del análisis descriptivo un mejor comportamiento de la variable Calidez en el grupo experimental fragancia 2, seguido del grupo de control, siendo la fragancia 1 la que registra los más bajos niveles de percepción en los evaluados.

2.2.3 Análisis de los resultados ANOVA

Como el objetivo de la prueba experimental aplicada es establecer cambios en la percepción de los odotipos aplicados, fragancia #1 y fragancia #2; El análisis de varianza (ANOVA) se realiza tomando en cuenta la comparación de las medias obtenidas en la observación para los diferentes tipos de olores. (Anexo No.18)

La hipótesis nula establecida, se rechaza si el valor de significancia a través de la prueba f en el ANOVA es inferior a 0.05. Se debe tener en cuenta que debido a datos perdidos, los errores de tipo I no están garantizados.

La encuesta aplicada se encuentra dividida en seis variables, las cuales presentan una serie de afirmaciones con base en la experiencia que cada participante acaba de tener en la oficina bancaria y niveles de importancia. Se encontraron los siguientes resultados:

Experiencia superior

Para las afirmaciones: *"La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella*" y *"Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes"*, el análisis de varianza aceptó la igualdad de medias o hipótesis nula, por lo cual para estas afirmaciones no hubo cambios importantes en cada uno de los grupos estudiados.

En las demás afirmaciones, el ANOVA rechazó la igualdad de medias. El análisis posterior arrojó lo siguiente:

"Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido" y "*Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción".* Mediante el análisis posterior o pruebas post hoc se pudo evidenciar que entre el grupo de control y la fragancia 2, no hubo diferencias significativas, pero la fragancia 1 tiende a desmejorar la percepción frente a los demás grupos.

"Durante su visita a la oficina usted percibió una fragancia particular". Todos los grupos presentaron medias heterogéneas, pero el grupo de control y el grupo experimental correspondiente a la fragancia 1 tuvieron resultados más bajos, esto significa que la fragancia 2 fue la más notable.

Liderazgo

Para esta variable, el único enunciado en el que el análisis de la varianza aceptó la igualdad de medias fue para *“Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables”.*

“Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso”. El análisis post hoc evidenció que entre los grupos experimentales expuestos a fragancia 1 y la fragancia 2, no hubo diferencias, y los resultados del grupo de control muestran una más baja percepción de un ambiente novedoso con relación a los grupos experimentales.

“Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria”. Para esta afirmación el análisis posterior agrupó tanto al grupo de control como a la fragancia 2 y a la fragancia 2 con la fragancia 1. Por la agrupación presentada se puede afirmar que los resultados en esta variable no son concluyentes, sin embargo, se puede afirmar que, frente al grupo de control, la fragancia 1 tuvo resultados más bajos y la fragancia 2 por su parte fue la más notable.

“Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras”. Para esta afirmación se presentó un caso similar al anterior enunciado, con diferencia en que la agrupación se realizó primero entre el grupo de control y la fragancia 1 y luego entre la fragancia 1 y la fragancia 2. Los resultados no son concluyentes, pero se manifiesta que la fragancia 2 tuvo un mejor resultado frente al grupo de control y entre fragancias, la calificación más baja está en el grupo de control.

“Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable”. Todos los grupos presentaron medias heterogéneas, sin embargo, los mejores resultados se encuentran en el grupo experimental de la fragancia 2. Por su parte el grupo de control presentó los resultados más bajos.

Moderno

Dentro de los criterios medidos en esta variable, el ANOVA sólo confirmó la igualdad de medias para la afirmación *“El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla”.* Los resultados del análisis post hoc arrojaron lo siguiente frente a las demás afirmaciones de la variable en estudio:

“Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno y las Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna”.

La agrupación presentada en estas afirmaciones por el análisis posterior, arroja diferencias significativas entre el grupo experimental de la fragancia 2 y los otros dos grupos, registrando así la mejor percepción en dicho grupo experimental.

"Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad". La agrupación del análisis post hoc demostró medias iguales entre el grupo de control y la fragancia 2, frente a estos, la fragancia 1 presentó resultados más bajos.

"Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna". La agrupación del análisis post hoc se registra entre la fragancia 1 y el grupo de control por su parte la fragancia 2 presentó los mejores resultados de percepción.

Buena imagen

La única afirmación donde se presentaron diferencias significativas dentro de esta variable fue en: ***"Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad".*** Sin embargo, la agrupación establecida por el post-ANOVA no permite definir resultados concluyentes, ya que el grupo de control coincidió con el grupo experimental de la fragancia 1 en el primer subconjunto y con el grupo experimental de la fragancia 2 en el segundo subconjunto. Frente a esto, se puede determinar que la fragancia 1 no tuvo resultados tan positivos, comparado con el grupo fragancia 2 que superó a los otros.

Seguridad

En esta variable, la hipótesis nula fue negada para todas las afirmaciones indicando que sí existen diferencias significativas entre los grupos de análisis frente al factor olfativo al que fueron expuestos. Los resultados del análisis post hoc son los siguientes:

"El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad". Se crearon dos subconjuntos, donde el grupo de control y la fragancia 1 presentaron resultados similares y por su parte en el segundo subconjunto la fragancia 2 tiene los resultados de percepción más favorables.

"Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad". La agrupación generada por el análisis post hoc, no

generó resultados concluyentes; de esto, es notable que la fragancia 1 desmejoró la percepción del enunciado frente a los participantes del grupo experimental de la fragancia 2.

"El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad" y *"Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad".* Los resultados de la fragancia 1 presentaron un nivel más bajo de importancia frente al grupo de control y al grupo de la fragancia 2, los cuales tuvieron medias homogéneas.

Calidez

El único enunciado donde el ANOVA aceptó la hipótesis nula es para: *"Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar a calidez del servicio".*

"Un aroma agradable es necesario para medir la calidez en la atención". Todos los grupos presentaron medias heterogéneas entre sí, sin embargo, el grupo experimental de la fragancia 1 y el grupo de control obtuvieron niveles menos importantes en esta afirmación, la fragancia 1 fue la peor librada en dicha calificación y la fragancia 2 por el contrario registra la mejor percepción por parte de los encuestados.

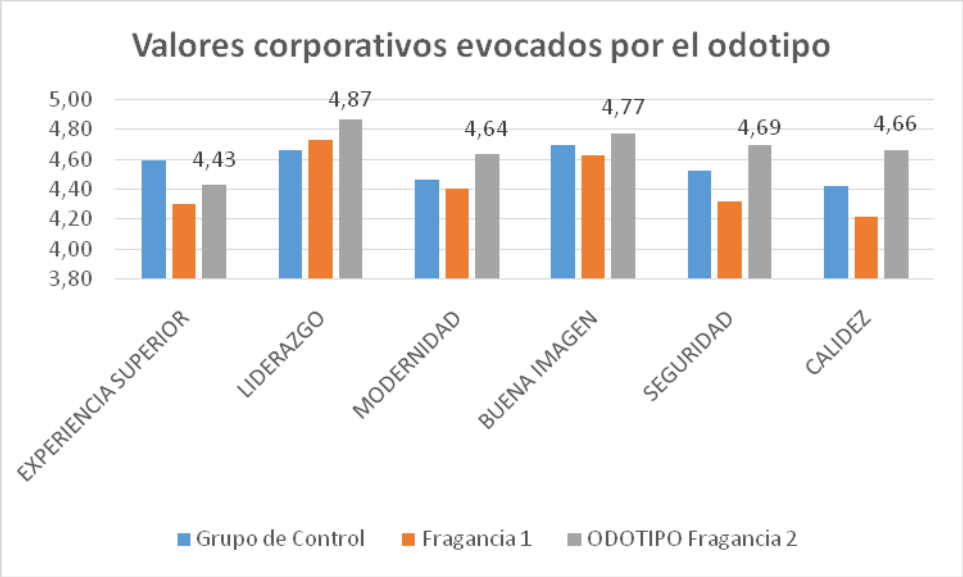
"Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante" y "Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez". Para estas afirmaciones el análisis posterior agrupó tanto al grupo de control como a la fragancia 1 y en un segundo subconjunto al grupo de control con la fragancia 2. Por la agrupación presentada se puede afirmar que los resultados en esta variable no son concluyentes, sin embargo, frente al grupo de control, la fragancia 2 para ambas afirmaciones obtuvo los mejores resultados en la percepción de los encuestados.

2.3 ODOTIPO PARA LA ENTIDAD BANCARIA

La siguiente tabla permite comparar los resultados obtenidos en el ANOVA con respecto a las medias resultantes en cada valor corporativo para el grupo objeto de estudio ante el estímulo de cada fragancia experimentada.

COMPARATIVO ENTRE MEDIAS SEGÚN GRUPOS			
VALOR CORPORATIVO	**Grupo de Control**	**Fragancia 1**	**ODOTIPO Fragancia 2**
EXPERIENCIA SUPERIOR	4,59	4,30	4,43
LIDERAZGO	4,66	4,73	4,87
MODERNIDAD	4,46	4,40	4,64
BUENA IMAGEN	4,69	4,63	4,77
SEGURIDAD Y SOLIDEZ	4,52	4,32	4,69
CALIDEZ	4,42	4,22	4,66

Fuente Propia



De acuerdo a la media que arroja el análisis ANOVA para los constructos en cada grupo objeto de estudio, se construyó con una escala de 1 a 5 la media general del grupo.

En las anteriores graficas podemos observar como la fragancia No.2 obtiene los mayores valores.

3. CONCLUSIONES

Como respuesta a uno de los objetivos de la investigación se logran identificar para la entidad financiera objeto de estudio, una serie de valores corporativos que, según la opinión de sus clientes, le generan posicionamiento y recordación de manera significativa tales como son los identificados en el material del trabajo desarrollado como “Constructos” resultando los más relevantes: Experiencia superior, Liderazgo, Moderno, Buena Imagen, Seguridad y Solidez, Calidez. Estos valores corporativos fueron la base para el desarrollo de la investigación y la construcción de un odotipo que permitiese a través de un aroma generar asociación a la organización bancaria y su marca, de la misma manera que ya lo hacen símbolos como su logotipo, slogan e imagen institucional.

Se determinaron como parte del desarrollo de trabajo de campo, dos mezclas definidas como fragancia #1 y fragancia #2 reuniendo los aromas que los clientes identificaron como los más significativas para evocar los valores corporativos que les relacionan con la entidad financiera, la cuales sirvieron como material de evaluación siendo otro de los objetivos de la investigación.

Finalmente según la opinión de los clientes objeto del estudio experimental ante el estímulo no declarado de las dos fragancias elegidas y aplicadas en las instalaciones de la entidad, de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos, resulta la fragancia #2 como la que más influencia sus percepciones de manera positiva evocando los valores corporativos de la entidad, de ahí que el equipo investigador concluya que ésta constituye un odotipo de marca que puede habilitar a la entidad para acceder a los beneficios del marketing olfativo dentro del marketing sensorial.

Dentro de las fragancias planteadas en el experimento, la fragancia 1 es el olor que más diferencias significativas negativas presentó en el estudio. Como recomendación, a partir de esta investigación experimental, la entidad bancaria al ser pionera y líder en el mercado financiero colombiano puede utilizar la fragancia #2 como Odotipo de marca en sus instalaciones mejorar la percepción de sus clientes e igualmente se recomienda incorporar dentro de su estrategia de marketing el desarrollo de investigaciones de mayor envergadura con el objetivo de reforzar aún más su identidad corporativa de marca a través de la fragancia base definida diferenciándole de manera innovadora de su competencia.

4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez el ejercicio de realizar la investigación aporto al conocimiento y experiencia profesional de los participantes, para futuras investigaciones se realizan algunas recomendaciones resultantes de la observación final en forma global del ejercicio ya en la práctica y considerando que pueden contribuir a un mejor desempeño y mejores resultados de otros trabajos,

Con respecto al instrumento aplicado en la fase experimental, resulta de manera importante buscar la manera de minimizarlo tanto en el número de preguntas formuladas como en el contenido de las mismas preguntas, para evitar que se vuelva pesado para los participantes de la muestra, vale recordar que aun cuando no se trataba de una cuesta de servicio sino de una investigación de tipo académico, este puede ser más trabajado con técnicas de neuromarketing para facilitar el proceso cuantitativo.

Es de considerable importancia el escoger y asesorarse para realizar una cuidadosa selección de las fragancias base, buscando su originalidad para así garantizar una mezcla consistente para el resultado final de una investigación con odotipos.

La ambientación ha de estar en lo posible siempre relacionada con el tema que origina la investigación para que apoye la disposición de los participantes a percibir el aroma y relacionarle con los constructos.

Finalmente se pudo una vez más evidenciar el efecto de los aromas frente a la estimulación de las respuestas de las personas objeto de estudio confirmando una vez más la fuerza con la cual afectan los sentimientos de quienes los perciben.

5. BIBLIOGRAFIA

Abu-Akel, A., & Shamay-Tsoory, S. (2011). Neuroanatomical and neurochemical bases of theory of mind. *Neuropsycholy*(49), 2971-2984.

Adjei, M. T., & Clark, M. (2010). Relationship marketing in A B2C context: The moderating role of personality traits. *Journal of Retailing and Consumer Services, 17*, 73 - 79.

Allard, T., Babin, B., Chebat, J. C., & Crispo, M. (2009). Reinventing the branch: An empirical assessment of banking strategies to environmental differentiation. *Journal of Retailing and Consumer Services, 16*, 442 - 450.

Banco de Bogotá. (2012). *Innovación y tecnología.* Informe de Gestión año 2012. Recuperado de la pagina web en Marzo de 2013

Banco de Bogotá. (2013). *Nuestra organización*. Recuperado el 25 Marzo de 2013, de www.bancodebogota.com.co

Bang, J., Olivero, M. P., & Wu, J. (2011). Do foreign bank increase competition? Evidence from emerging Asian and Latin American banking markets. *Journal of Banking and Finance, 35*, 856-875.

Carbó, S., & Liñares, J. (2011). How effective are rewards programs in promoting payment card usage? Empirical evidence. *Journal of Banking & Finance*(35), 3275-3291.

Castillo, R. D. (2012). La magia del Neuromarketing. *Musicar SA* (págs. 1-50). Cali: Global Enterprise.

Costa, J. (2005). La Marca. En J. Costa, *La Imagen de La marca* (págs. 323-329). Barcelona: Paidos.

Cowan, N. (2011). The focus of attention as observed in visual working memory tasks: Making sense of competing claims. *Neuropsychology*(49), 1401-1406.

Derval, D. (2010). *The right sensory mix.* Springer.

Durgin, F., Doyle, E., & Egan, L. (2008). Upper-left gaze bias reveals competing search strategies in a reverse Stroop task. *Acta Psychologica*(127), 428-448.

Farbiszewski, R., & Kranc, R. (2013). Olfactory receptors and the mechanism of odor perception. *Polish Annals of Medicine*.

Frijda, N. (2010). Impulsive action and motivation. *Journal Biological Psychology, 84*, 570-579.

Haider, H., Eichler, A., & Lange, T. (2011). An old problem: How can we distinguish between conscious and unconscious knowledge acquired in an implicit learning task? *Consciousness and Cognition*(20), 658-672.

Herbsta, U., & Merzb, M. (2011). La construccion de fuertes marcas de negocios. En U. Herbsta, & M. Merzb, *La Marca Industria.* (págs. 1072 - 1081). Tuebingen, Germany: Departamento de Marketing Universitario.

Icart, M. T., FuenteIsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina.* Barcelona: Universitat de Barcelona.

Izquierdo, J. (2 de Abril de 2013). *Técnicas de neuromarketing: ¿Qué es el marketing olfativo?* Recuperado el 12 de Mayo de 2013, de Neuromarketing: http://neuromarketing.mastermarketingdigital.net

Kishore, P., & V, K. (2012). Differential Effects of Value Consciousness and Coupon Proneness on Consumers' Persuasion Knowledge of Pricing Tactics. *Journal of Retailing*(88), 20-33.

Knudsen, E. I. (2007). Componentes fundamentales de la atención. *Annual Review of Neuroscience, 30*, 57-78.

Koch, C. (2004). *En busqueda de la conciencia, un enfoque neurobiologico.* Roberts & Company Publishers.

Krishna, A. (2012). An integrative review of sensory marketing: Engaging the senses to affect perception, judgment and behavior. *Journal of Consumer Psychology*(22), 332-351.

Lwin, M. O., Morrin, M., & Krishna, A. (2010). Exploring the superadditive effects of scent and pictures on verbal recall: An extension of dual coding theory. *Journal of Consumer Psychology, 20*, 317 - 326.

Lorenzo Rodríguez, A., Martínez Piñero, A.B., Martínez Piñero, E. (2004). Fuentes de información en investigación socioeducativa. *RELIEVE*, 10(2), 117-134. Recuperado de: http://www.uv.es/RELIEVE/v10n2/RELIEVEv10n2_6.html

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado* (Cuarta ed.). México D.F: Pearson.

Matti, M., & Jari, S. (2013). Purchasing behavior in social virtual worlds: An examination of Habbo Hotel. *International Journal of Information Management, 33*, 282-290.

Medina, R. (2010). *Diferenciarse No basta.* Barcelona: Editorial Lid.

Milosavljevic, M., Navalpakkam, V., Koch, C., & Rangel, A. (2012). Relative visual saliency differences induce sizable bias in consumer choice. *Journal of Consumer Psychology, 22*, 67-74.

Plassmann, H., Zoëga, T., & Milosavljevic, M. (2012). Branding the brain: A critical review and outlook. *Journal of Consumer Psychology*(22), 18-36.

Rawson, N. E., Gomez, G., Cowart, B. J., Kriete, A., Pribitkin, E., & Restrepo, D. (2012). Age-associated loss of selectivity in human olfactory sensory neurons. *Neurobiology of Aging*(33), 1913-1919.

Reis, D., & Gray, J. (2009). Afectos y control de acciones. En E. Morsella, J. Bargh, & P. Gollaszer, *Acciones Humanas* (págs. 277-297). Oxford: Oxford University Press.

Reyes, A. (5 de Marzo de 2013). En un año se sumaron 1.26 millones de tarjetas de crédito al sistema financiero. *La República*.

Rosenzweig, R. (Marzo/Abril de 2011). *Efecto Stroop. Una colorida trampa verbal*. Recuperado el 6 de Mayo de 2013, de http://www.investigacionyciencia.es

Sanchez, M. (24 de Agosto de 2012). *Maestría en Educación. Diseño de Investigación de Solomon*. Recuperado el 14 de Mayo de 2013, de http://educacion-upav.blogspot.com

Stevenson, R., & Mahmut, M. (2013). Detecting olfactory rivalry. *Consciousness and Cognition*, 504-516.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2012). *Informe de Inclusión Financiera.* Bogotá, D.C.

Sylwester, K., Lyons, M., Buchanan, C., Nettle, D., & Roberts, G. (2012). The role of Theory of Mind in assessing cooperative intentions. *Personality and Individual Differences*(52), 113-117.

Torres-Verdugo, A. (2011). Guía de fuentes de información iberoamericana para la investigación educativa. *Revista Iberoamericana de Educación Superior. 2(5)*, 142-175.

Wilson, D., & Stevenson, R. (2003). Olfactory perceptual learning: the critical role of memoryin odor discrimination. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*(27), 307-328.

Ying-Ping, L. (2012). The Relationship between Consumer Product Involvement, Product Knowledge and Impulsive Buying Behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*(57), 325-330.

Yu, H., Hongxin, J., Qian, J., & Mark, A. (2011). On the determinants of post-entry strategic positioning of foreign firms in a host market: A ‘‘strategy tripod’’ perspective. *International Business Review*(20), 477-490.

6. ANEXOS

Anexo 1. Transcripción de las entrevistas a profundidad.

Anexo 2. Tabla frecuencia de constructos de las sesiones.

Anexo 3. Transcripción sesiones de grupo.

Anexo 4. Instrumentos aplicados en sesiones de grupo experiencia sensorial.

Anexo 5. Análisis del discurso de las sesiones.

Anexo 6. Consolidado de resultados en sesiones de grupo.

Anexo 7. Gráficas resultados de constructos en sesiones de grupo.

Anexo 8. Ejercicios aplicados en las sesiones de grupo escaneados.

Anexo 9. Análisis del lenguaje no verbal.

Anexo 10. Ficha técnica equipo Aromanebulyzer.

Anexo 11. Ficha técnica odotipos utilizados.

Anexo 12. Modelo de encuesta aplicada.

Anexo 13. Modelo Consentimiento informado.

Anexo 14. Consentimientos informados escaneados.

Anexo 15. Encuestas diligenciadas escaneadas.

Anexo 16. Datos ingresados al Programa SPSS.

Anexo 17. Resultados Análisis Descriptivo.

Anexo 18. Resultados ANOVA.

Anexo 19. Cronograma del proyecto de tesis de grado.

Anexo 20. Presupuesto de la tesis de grado.

ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD A PERSONAL DEL BANCO REAL

A continuación se presenta la transcripción de las entrevistas realizadas a las funcionarias del área administrativa y comercial que se manejan en la red de oficina para dirigirlas y gerenciales.

ENTREVISTA A LA GERENTE DE OFICINA

Tema	Neuromarketing
Tipo de sesión	Entrevista a profundidad
Fecha y hora	Julio 30 de 2013 – 4:00 p.m.
Sujeto 1	María del Carmen Becerra Fernández
	Edad:
	Cargo: Gerente Oficina Norte Banco Real – Cali
	Rasgos físicos: Mujer de piel trigueña, de contextura mediana, cabello castaño abundante liso, utiliza lentes, pantalón claro de bota ancha, blusa de color azul oscuro manga corta de escote medio.
	Actitud: Serena, con disposición de colaborar con la entrevista, demuestra conocimiento de la entidad y soltura al dar respuesta a los interrogantes que se le plantean.
Entrevistador	Fiorella D. Hernández López
Duración	24:52 minutos

ENTREVISTADOR: Buenas tardes, nos encontramos con María del Carmen Becerra, gerente de Banco Real, Oficina Norte en la ciudad de Cali. ¿Cómo estás María?

SUJETO 1: Buenas tardes.

ENTREVISTADOR: Mira María, en el marco del trabajo de investigación de nuestro proyecto de grado, es importante conocer unos aspectos a profundidad de la entidad. Vamos a conversar a cerca de la imagen, de la marca, del posicionamiento que tiene el Banco en este momento y pues de otros temas que vamos a tratar más adelante.

ENTREVISTADOR: Cuéntanos María, cuál es la imagen que tú consideras que el Banco está proyectando a sus clientes en este momento.

SUJETO 1: Bueno, la imagen que el Banco proyecta está muy relacionada con su visión de ser un Banco líder en Colombia, un Banco que tanto para las empresas como para las personas, está a la vanguardia, ofreciendo soluciones muy integrales, muy anticipadoras y muy satisfactorias, porque lo que el Banco quiere es que para los clientes, sea una experiencia superior lo que el Banco les ofrece, entonces para eso quiere estar en todo, apoyándoles y asesorándoles de tal manera, que haya un crecimiento y un progreso a nivel de clientes, eso forma parte de lo que es su misión y eso es lo que él quiere transmitir en su imagen, progreso, modernización, pero también seguridad, el banco quiere que sus clientes se sientan seguros, que esa seguridad no

solamente sea de sus recursos físicos o de su dinero como tal, sino que se sientan seguros en las operaciones que están haciendo, en el apoyo que les están dando, en los procesos que se generan al interior de la organización, digamos que como una entidad reconocida y distintiva, conformada por una serie de…..

Tiempos atrás, el Banco lo que quiere es que sea visto siempre como una entidad moderna, como una entidad segura y como una entidad que apoya el progreso del país.

ENTREVISTADOR: Tú consideras que a través de la imagen que tiene actualmente el banco, su logo, los colores corporativos, que sabemos pues que todo eso tiene impacto final en los clientes y en los usuarios, desde tu punto de vista, consideras que estos aspectos son importantes, que intentan transmitirle algo a los usuarios?.

SUJETO 1: Claro, todos estos diseños y las transformaciones físicas de la imagen, los logos, los colores tienen un trasfondo publicitario, pero es tan importante, que la entidad invierte en que estos aspectos, o digamos esta parte estética del Banco sea muy bien organizada, muy bien orientada, y que esté acorde con lo que el Banco quiere ofrecerle a los clientes. De allí que el Banco contrató una empresa internacional, con presencia en 24 países, para que hiciera su último cambio de imagen, que fue hace pocos años, hace aproximadamente cinco años, preciso cuando acababa de comprar al Banco Megabanco, que es digamos uno de los objetivos claros cuando una empresa, hace un tipo de inversión así, es cambiar su imagen, para que el empalme llegue a atraer a ambos clientes, entonces en ese momento el Banco, y después de veinticuatro años de tener su misma imagen, el banco decidió cambiarla, cuando la cambió,

ENTREVISTA A LA JEFE DE SERVICIOS DE LA OFICINA.

Tema	Neuromarketing
Tipo de sesión	Entrevista a profundidad
Fecha y hora	Agosto 02 de 2013 –5:00 p.m.
Sujeto 1	Martha Bisel Giraldo
	Edad: 38
	Cargo: Jefe de Servicios Operativos Oficina Norte Banco Real – Cali
	Rasgos físicos: Mujer de piel trigueña, de contextura pequeña, cabello negro abundante y crespo, utiliza lentes, conjunto de vestido rígido ajustado al cuerpo.
	Actitud: Serena, con disposición de colaborar con la entrevista, demuestra conocimiento de la entidad y soltura al dar respuesta a los interrogantes que se le plantean.
Entrevistador	Fiorella D. Hernández López
Duración	35:22 minutos

…Buenas tardes nos encontramos con Martha Yisel Giraldo jefe de servicios de la oficina norte del banco real de la ciudad en Cali. Hola Martha.

Hola.

…Como estas?

Bien gracias.

…Martha pues te cuento que en el marco de desarrollo en nuestro trabajo de investigación para nuestro proyecto de grado en el de maría del Carmen y mío necesitamos conocer unos aspectos a profundidad de la entidad en la que usted labora. Yo te voy a hacer una serie de preguntas, y tú me respondes lo que consideras y pues al final vamos a hacer un ejercicio.

…..Cuéntanos ¿cuál es la imagen que tu consideras que el banco está proyectando actualmente a sus clientes y a los usuarios en general?

La que el banco quiere proyectar a los clientes es que somos una entidad sólida, que somos una entidad ágil, donde le damos mucha prioridad al servicio al cliente, donde somos un banco conservador y donde estamos comprometidos con mejorar tecnológicamente para darle un buen servicio al cliente.. Eso es lo que el banco quiere proyectar

…¿Y tú qué crees que está proyectando? ¿Que la gente del común percibe? ¿Que los clientes perciben de la entidad?

Eso es lo que el banco quiere proyectar pero yo creería que para eso que ellos quieren proyectar nos hace falta trabajar mucho más .. Por qué el banco es muy tradicional y conservador también.

Entonces.. digamos que eso es bueno y malo bueno en el sentido de que a los clientes que son antiguos y como nuestro banco es muy antiguo pues les gusta que se les trate de esa manera que todo sea paso a paso, requiriendo documentos, requiriendo muchos tramites eso les gusta a los clientes antiguos. Pero a los clientes jóvenes actuales que van con la tecnología que van con muchas cosas no les gusta, porque a ellos les gusta la agilidad y nosotros tenesmos todavía muchos procesos para llegar a entregarle un producto o un servicio al cliente. Y aunque estamos trabajando en la parte tecnológica todavía hacemos muchos procesos manuales que no les gusta a la gente. Pero a los antiguos les gusta ya que este es un banco de más de 50 años pero pues la idea es que el banco debe irse a mirar lo nuevo porque se debe ir avanzando en la tecnología y yo creo que es por eso que la gente nos tiene como un banco muy antiguo y la realidad es esa.

…. ¿tu consideras que esa es la imagen?

Si yo lo considero aunque el banco está trabajando en proyectar otra imagen pero yo creería que vamos quedados

……¿Tú crees que a través del logo y de los colores corporativos de la entidad el banco pretende trasmitirle algo a sus clientes? Tú crees que eso tiene algún significado?

Mira yo siempre he pensado que el banco tomo primero que todo los colores de la bandera de Colombia: amarillo, azul y rojo precisamente porque era el primer banco que hubo en Colombia y con eso yo pienso que siempre ha demostrado ser un banco sólido y por eso todavía seguimos en la guerra en el mercado del sector financiero, que somos un banco tradicional sólido y conservador. Yo pienso que eso es lo que el banco proyecta mediante sus colores.

…..¿Y de los valores corporativos de la entidad y otros valores tu cuales crees que de ellos se quieren trasmitir a los clientes?

Pues mira de que somos comprometidos, honestos de que seguimos siendo líderes y luchando por mantenernos en el mercado aunque sea una lucha difícil. Pero yo pienso que de los valores que tenemos la parte del servicio estamos quedados aunque la verdad desde hace muchos años el banco viene tratando de mejorar esa parte de hecho ha contratado a firmas para que nos hagan estudios de mercado donde estudian cómo va la calidad del servicio y se de lo que llevo a través del banco que los estudios que se hicieron hace aproximadamente 5 o 10 años atrás la calificación ha mejorado notoriamente

…..¿Y de esos valores que tú me acabas de nombrar honestidad, liderazgo, seguridad. tú crees que eso realmente lo percibe el cliente al tener contacto con el banco y los usuarios que no son clientes de la entidad?

Los usuarios no son clientes pero son posibles clientes potenciales en algún momento y eso también sirve porque obviamente porque si el usuario viene y ve que hay un buen manejo del dinero que se cuida esa parte que se vela por hacer lo mejor mas adelante él puede decir no este banco me gusta.. pero yo diría que de todos eso valores lo que yo noto es que el banco demuestra

más la parte de la honestidad y la solidez del banco , esas son las que el banco más trabaja y se demuestra debido a su misma antigüedad y eso brinda una seguridad a las personas

……¿y a través de que estrategias la entidad garantiza la satisfacción de las necesidades financieras de los clientes?

Pues yo sé que el banco hace muchos estudios de mercado, se mide en cuanto al servicio, en cuanto a los productos con otros bancos ya que ellos siempre a final de año hacen como una calificación de cómo están los otros bancos y como estamos nosotros a nivel de Colombia a nivel de la ciudad y en los productos como tales se hacen muchas capacitaciones a las personas que manejan la parte comercial los que hacen lo colocación de productos reciben campañas y capacitaciones y pues buscan que la gente se sienta satisfecha que lo que buscaban sientan que lo encontraron a la hora de ir al banco de Bogotá. Aunque claro esta muchas veces no se logra la satisfacción de cliente pues decir que todos salen satisfechos sería una mentira ya que es como todo en la vida a algunos les gusta a otros no, pero son más los buenos que los malos

……¿tú consideras que con ese portafolio que tiene la entidad ahora se satisfacen a plenitud esas necesidades que son tan cambiantes en el mercado, tú crees que es suficiente?

Mira que yo que en cuanto a productos todos tenemos lo mismo, ofrecemos lo mismo pero yo pienso que en cuanto a los portafolios lo que más vale a aquí es la rapidez con la que se venda ya que el que viene a buscar un producto es porque lo necesita ya. No para después entonces en cuanto a la colocación del producto como tal debe ser lo más rápido que salga , los costos y eso que ya no importan tanto los costos sino como te atendieron si fue rápido. Miran más bien la rapidez con la que se entregue el producto: la cuenta, la tarjeta y el servicio y a veces en la entidad se falla en este aspecto pues uno se preocupa más por colocar y colocar el producto vender y vender mas no por mantener el cliente, entonces yo pienso que después de realizar la venta hay muchas fallas de nosotros como entidad y luego es por eso que luego quizás llegan las quejas del cliente en donde los tramites son totalmente diferentes pues ponen a andar al cliente de un lado para otro a llamar a una parte a la otra con diferente personal , entonces ese es el error de la posventa ya que si esto fuera diferente el cliente diría no me gusta ese banco porque te atienden bien siempre de la mejor manera entonces sigue buscando tener de ese mismo banco más productos cuando se tiene un buen contacto con el cliente aun después de haberse vendido el producto

…..Mmm de ahí la importancia de la experiencia del servicio ya que esa experiencia marca al cliente

Si porque es que es muy bueno que así como me escuchan a mí como cliente para venderme pues así mismo escúcheme cuando tengo una queja, cuando no me funciono

…..Y uno de los objetivos del banco precisamente es crear esas experiencias de servicio inolvidables entonces de ahí la falla.. mmmm tú crees que entonces en ese aspecto no se garantiza la creación de esas experiencias???

Si yo creería que aun fallamos en eso. No en todas las ocasiones pues yo pienso que eso también va mucho en el vendedor… pues hay clientes que si viven contentos más que todo aquellos clientes antiguos que como te decía les gusta esa forma convencional pero a los jóvenes que les gusta la tecnología es con aquellos en donde más inconformidades encuentran quizás por la falta de agilidad y de pasos a la hora de trabajar un producto sea cancelar o vender

.. precisamente respecto a esas experiencias de servicio yo quería contarte que en los últimos avances en neurociencias y en bioquímica indican que lo que más impacto tiene en un ser humano en su memoria son las fragancias y los olores que percibe más que el color más que un logo más que lo auditivo los olores tienen mucho impacto en esos recuerdos y eso se llama neuromarketing que en este caso sería neuromarketing olfativo ¿ tú crees que de implementarse una estrategia de este tipo de marketing olfativo que características crees tú que debería tener una fragancia que identifique al banco

Pues mira en esta congestión en la que uno vive en donde la gente llega y encuentra largas filas tanto en caja como en plataforma yo diría que tendría que ser una fragancia que de tranquilidad que relaje para que los clientes sientas como esa sensación de que me voy a sentar no me voy a impacientar, no me va a dar malgenio entonces yo diría que tenga esas dos cosas

¿Entonces eso crees tú que debe evocar en los clientes y en sus presentimientos?

Si se puede decir que si

…¿y en términos de comportamiento tu qué crees que eso debe provocar en el cliente a la hora de comportarse?

Yo diría que le de paciencia para esperar, que le ayude a controlar sus impulsos para no gritar ni hablar de mala manera ya que eso indispone a los demás clientes es más muchas veces son groseros entre los mismos clientes entonces yo diría que de esos de tranquilidad para que la gente entienda las diferentes circunstancias.

… de la entrevista que hemos sostenido yo he estado escuchándote atentamente y sacado el listado de algunas palabras que has repetido en algunas ocasiones y que son importantes para el ejercicio yo te voy a mostrar las palabras y te voy a pedir que por favor las organices más o menos en unos diez grupos estas palabras, que característica debe tener cada grupo? Que las palabras que están en ese grupo puedan describir una fragancia puedan relacionarse con esta fragancia y tengan relación entre si

….. Las organizas en 10 grupos de 3 palabras pueden ser combinadas, que se relacionen entre sí. Pero que puedan definir la fragancia yo te paso el listado y tú las organizas de acuerdo a eso y las ponderas de acuerdo a tu criterio a que palabra le das la numero 1, 2,3

Mmm ósea que hago 10 fragancias escogidas de este listado de acuerdo a lo que yo considere que se relacionan

…. Si correcto

Yo las trate como de relacionar de acuerdo a lo que uno quisiera hacer y recibir después de hacer, algo así como el servicio y la experiencia de quedarse como de encontrar un banco .. la verdad yo creería que lo más importante, que la fragancia más importante que debe uno sentir en una entidad o en cualquier parte que preste un servicio el que sea usted quiere encontrar un buen servicio y esa experiencia de servicio haría que tu vuelvas siempre a ese mismo sitio porque es que así te ofrezcan la tasa más económica después de que la persona se sienta bien téngalo por seguro que no se ira porque hay clientes que lo hacen no se van porque se sienten bien en este banco entonces yo creería que la fragancia más importante es … el servicio y la experiencia

… tú podrías de estas parejas de palabras ponderarlas de 1 a 5 por ejemplo en este caso a servicio y experiencia cuanto le darías?

Pues yo creo que el servicio debería ser 4 y experiencia 1 porque el uno conlleva al otro

.. En este caso

En tradición y conservador yo le daría por igual a cada uno.. A solidez y liderazgo pues solidez le ayuda mucho al banco ya que si es sólido los bancos quieren tener su dinero acá y líder en el mercado que también es muy importante entonces yo diría que sucede lo mismo que con el primero si es un banco solido llegara a ser un banco líder en el mercado, necesidades y satisfacción yo le daría a necesidades 4 y 1 porque si el banco suple mis necesidades yo me voy a sentir contenta porque encontré lo que yo necesitaba y lo que quería. A tecnología y rapidez yo diría que dependiendo del tipo del cliente por ejemplo aquí que es una oficina de muchos años pues a los adulto mayo a ellos casi no les interesa esto pero si les interesa la tradición paso a paso en cambio si hablamos de una oficina de 3 años aproximadamente pues ahí manejan es juventud entonces ahí estas cosas de tecnología y rapidez si tiene un gran valor pues ellos quieren todo rápido pero en mi oficina yo diría que este tendría un valor de 2. A Honestidad y fidelización pues estas son una de las cosas más importantes así que le daría 2.5 a cada uno. Proyección y competencia en el mercado, el banco trabaja día a día en proyección pues el banco trata de, mejorar mucho la parte de servicio y tecnología así que los dos son muy importantes pero estamos trabajando en eso aunque este es el enfoque mejorar en esto. Tranquilidad y relajante pues yo diría que vivimos en un mundo donde vivimos en un trajín y la gente quiere llegar y q se le atienda de primero sin tener q esperar pero eso no es posible ya que eso es en todas partes pues para todo hay que esperar entonces yo les daría 2.5 a cada uno. Fuerza y competencia yo pienso que el banco debe tener las armas, los productos y la fuerza para seguir luchando en este mercado.

Entonces yo digo q las falencias del banco es servicio y tecnología aunque eso depende del tipo de oficina que se maneje pues todo cambia con el tipo de cliente que en su mayoría se maneje.

…El ambiente es muy importante pues en la medida que el cliente espera y se pasa el tiempo se sienta tranquilo y podría olvidarse un poco del reloj y además dejar esa experiencia en el cliente que siempre espere volver a venir porque la experiencia fue agradable.

…Te agradezco mucho por tu tiempo y disposición

ANEXO NO.2 Tabla Frecuencia de Constructos

FRECUENCIA DE CONSTRUCTOS POR SESIONES						
CONSTRUCTOS	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**	**S5**	**TOTAL**
1.BUENA IMAGEN	10	20	30	14	21	**95***
2.LIDERAZGO	5	10	11	8	10	44
3.MODERNO	13	17	7	17	13	**80***
4.SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	4	32	12	24	10	**82***
5.EXPERIENCIA SUPERIOR	9	39	13	15	19	**95***
6.PROGRESO	1	6	2	7	4	20
7.SEGURIDAD	8	5	13	12	6	44
8.APOYO	0	5	4	8	3	20
9.ANTIGUO	0	15	3	6	1	25
10.SOLIDEZ	4	12	14	11	4	45
11.EFICIENCIA Y AGILIDAD	8	26	11	19	4	**68***
12.HONESTIDAD	4	8	6	17	2	37
13.COMODIDAD Y BIENESTAR	6	17	4	16	5	48
14.CALIDEZ	14	19	15	5	12	**65***
15.BUEN SERVICIO	15	60	23	37	19	**154***

Ficha Técnica Sesiónde Grupo No. 1	
Hotel MIAMI Oct.2013	
Nombre	**Descripción**
Sujetos:	Adultos laboralmente activos y con alguna experiencia de uso de una entidad bancaria.
Género:	Femenino y Masculino
No. Integrantes:	10
Ciudad Natal:	Cali
Nacionalidad:	Colombiana
Ocupación:	Comerciantes y profesionales Independientes, Asalariados y ama de casa.
Nivel Socio-económico:	Bajo, Medio y alto.
Ubicación de la sesión:	Salón de Eventos – Hotel Miami – Centro de la ciudad de Cali.
Duración de la sesión:	70 min.
Actividades:	Conversatorio y 2 actividades experimentales con fragancias.
Refrigerio y Souvenir:	Paquete de galletas, jugos Hit, obsequio a participantes.
Tema:	Conceptualización frente a los constructos presentados.

Tabla Descripción de los participantes de la Sesión No.1

PARTICIPANTE	DESCRIPCION	NOMBRE	APELLIDO
SUJETO1	Género: Femenino Edad: 38 años Ubicación:	INES	LIBREROS
SUJETO 2	Género: Femenino Edad: 48 años Ubicación:	FRANCIA LUZ	SUAREZ
SUJETO 3	Género: Masculino Edad: 50 años Ubicación:	CARLOS ALBERTO	LONDOÑO
SUJETO 4	Género: Femenino Edad: 69 años Ubicación:	CECILIA	CRUZ
SUJETO 5	Género: Femenino Edad: 39 años Ubicación:	LUCIA	MACA
SUJETO 6	Género: Masculino Edad: 47 años Ubicación:	JORGE	TOME
SUJETO 7	Género: Femenino Edad: 38 años Ubicación:	KARON VANESA	BAUTISTA
SUJETO 8	Género: Masculino Edad: 48 años Ubicación:	JOSE WILLIAM	RUIZ
SUJETO 9	Género: Femenino Edad: 47 años Ubicación:	JULIA AMPARO	BETANCOUR
SUJETO 10	Género: Masculino Edad: 49 años Ubicación:	DIEGO LEON	BECERRA
SUJETO 11	Género: Femenino Edad: 73 años Ubicación:	LUCILA	FERNANDEZ
SUJETO 12	Género: Femenino Edad: 50 años Ubicación:	BEATRIZ	GALEANO

Inicio de la Sesión de Grupo:

Cali, 2013

MODERADOR1: Muy Buenas tardes para todos, mi compañera FiorellaHernández, mi nombre María Carmen Becerra. Para los que no me conocen, somos estudiantes de Administración de Empresas en la maestría de la Universidad del Valle, estamos adelantando un proyecto investigativo para el cual les hemos invitado a ustedes y queremos darle una muy cordial bienvenida,agradéceles la participación,decirles que son muy importantes para nuestro proyecto y para la investigación como tal así que todo lo que vamos hacer en estatarde es un proyecto muy serio, requerimos entonces algunas situaciones importantes a tener en cuenta. Primero, le vamos a pedir el favor que los celulares lo guardemos y lo coloquemos en silencio o en vibración, porque como va ser grabado y luego deberá ser transcrito entonces el sonido de los celulares interrumpe la grabación. Vamos a dar un espacio a mitad de la charla por si alguien tiene que mirar una situación, vamos a tratar de hacerlo muy dinámico, muy participativo, entonces para esopueden ustedes mirarmás adelante los celulares, peromientras estamos en el conversatorio les pedimos que estemos muy participativo, ya que la importancia de esta reunión está en la participación de ustedes más que en la nuestra. Nosotros venimos aprender Y a desarrollar nuestra investigación, pero ella no podría darse finalmentea bien si no es con las respuestas y con la participación de ustedes den, como es algo de conceptos necesitamos que ustedes nos densu autorización para despuéspoder transcribir y llevar a la academia lo que vamos hacer; significa que más adelante vamos a tomar una firmita donde ustedes nos autoriza que lo que hicimos aquí pueda ser publicado en nuestro trabajo de grado, yva a ser netamente académico, no va ser publicado en otra situación al interior de la universidad, con objeto simplemente académico.

Lo que vamos hacer es de mucha importancia para poder que transcienda másdelante de lo académico, porque es un tema moderno, es un tema relevante de otros paísesaquí está apenas cogiendo fuerza,así que ustedes

son muy favorecidos de ser los escogidos para empezar ese proceso,entonces los voy a dejar con mi compañera Fiorella.

MODERADOR2: Buena tarde para todos,María ya me presento efectivamente para nosotros es muy importante y pues también es importante su tiempo entonces vamos arrancar. básicamente nuestro trabajo de grado tiene un objetivo investigativo y pues vamos hablar acerca demás o menos que nos hagamos la idea: de imagen, de posicionamiento, específicamente es un trabajo de grado de marketing, entonces vamos arrancar, durante la sesión puede que el tema vaya cambiando un poco, de pronto algunas preguntas ustedes no esperan que les hagamos pero ya al final vamos comprender mucho más de que se trataba y el porqué de cada una de las preguntas y de las experiencias que vamos avivir. Es importante para nosotros.Inicialmente conocer que concepto tiene ustedes de **IMAGEN** o que es para ustedes la imagen de una empresa, de una marca, de una entidad. Que entiendenustedes por eso de imagen de una empresa,más o menos que se nos viene a la cabeza cuando nos habla de ese término.

SUJETO 3: para miimagen, la imagen significa como el todo de una empresa.Lo que transmite, lo que genera.Porque lo reconocen sus clientes o las demás personas y es el resultado de lo bien o lo mal o lo regular que hayan hecho y como se haya desempeñado

MODERADOR2: Alguienmás tiene un aporte cerca lo que entendimos como imagen o todos estamos de acuerdo y opinamos.

SUJETO 5: Es como una presentación de la empresa o algoasí.

SUJETO 7: Eso es lo que entendemos nosotros por la marca.

SUJETO 4: Es la credibilidad.

MODERADOR2: Que tanto las personas pueden creer de esa imagen o lo que proyecta la empresa o la identidad

SUJETO 3: Así correcto, iría ligado a lo que a lo que dijimos anteriormente iría ligado a eso, si las cosas se hicieron bien y se trasmite buena

Damos terminada la sección.

Ese ejercicio es ya es un poco más personal. No estamos atados a los aspectos del formato.

No se comenten, para que no interfiera el concepto.

(Espacio de experiencia con fragancias)._____

Se reparte Refrigerio..

Para que ustedes puedan participar del estudio que estamos haciendo acá, o si alguno tiene una objeción de participar,nosotros le vamos a entregar el "consentimiento informado", hay que leerlo bien antes de fírmalo.

Lectura del Consentimiento y firma del mismo por parte de los participantes.

MADELC. De verdad muchísima gracias, han sido ustedes muy amables, de verdad este es el inicio y la construcción de un futuro para que nuestras entidades creen experiencias olfativas diferentes para ustedes.

SUJETO CARLOS: Es con mucho gusto y me parece una excelente idea.

FIORELLA: Esperamos que se lleve a cabo en todo el país.

MADELC:De verdad conocemos que es un sacrificio para ustedes porque están regalando su tiempo y así que quisimos regalarles un pequeño detalle para que se fueran y recordaran el ejercicio.

JULIA: Pero antes del detalle quiero decir algo me parece que es muy increíble lo que ustedes están haciendo algo novedoso y se merecen un aplauso.

Entrega de detalles.

TODOS: Muchas gracias

SUJETO JORGE: Felicitaciones es un progreso para su carrera mucho éxito más adelante y que sigan estudiando y que sigan progresando y Dios la bendiga.

CARLOS: Se ve quehicieron una excelente presentación se ve que lo prepararon contodo profesionalismo del caso y se ve que lesva a salir bien.

MADELC: Ustedes que son los pioneros de la investigación serán los primeros conocer que aroma.

Estamos para servirle mi oficina queda a dos cuadras de centro comercial del norte para los que no la conocen hay estamos para servirle.

impresión,buena imagen, buen desempeño a lo realizado, igualmente los clientes o las otras empresas,o las otras entidades que intervienen con la empresa, igualmente asíva a ser el resultado, si es de buena imagen va tener las puerta abiertas en toda parte, por decir algo, si la imagen no es muy buen que digamos entonces así mismo va ser el tratamiento que va a recibir, como lo dice doña Cecilia..

SUJETO 7: Imagen cooperativa también está aasociado a un nombre, eslogan, es todo lo que se refleja, pero cooperativamenteestáasociado a un nombre o un eslogan.

MODERADOR2:De pronto lo que nosotros podemos percibir a simple vista, es lo que la empresa lo muestra que muchas veces diceo la marca. Pero bueno, que aspectos de esa imagen, a que aspecto le damos importancia, que aspectos nos parece a nosotros importantes de la imagen, pero como calificamos nosotros que una empresa tiene buena imagen o no. cuáles son los criterios de pronto paraevaluar, que son más valiosos para nosotros.

SUJETO 6: La imagen debe sercreíble primero que todo, debe ser una imagen que a simple vista te lleve al momento lo que estas. Cierta empresa va adquirir globos de colores entonces debe motivarse a ese sentido, de que no esté perdida en un solo punto, entiendes, pues como decía el señor, es una carta de presentación pues la imagen neta en todo sentido, en todo los puntos cardinales que existen.

SUJETO 11: Si la presentación tiene mucho que ver.

SUJETO 9: Yo iba a decir.La imagen es cuando uno va un lugar,"x o y" lugar, tu entras y la forma como te atienden, como te sientes en ese lugar,cómo decirlo? el ambiente, que tú tienes allí también es paramí una imagen.

MODERADOR2:Cuandoentras en contacto, representa a la identidad de la empresa,el sitio,la oficina asia donde nos dirigimos.Bueno,cuando creen ustedes que esa imagen que observamos es***LIDER?***

Como sabemos nosotros que una empresaes líder, que una entidad es líder frente a las demás, bajo qué criterio vamos nosotros evaluarque una empresa es líder?

SUJETO 5: Por los resultados.

SUJETO 1: Si es conocida.

SUJETO 1: Por los resultados cuando la conocemos.

SUJETO 6: Tanto que tenga la publicidad, que sea,yo digo que la imagen de la empresa seacreíble, que tenga un mercado, pues, productivo, que la gente este estimulada con ese mercado, que ellos están produciendo.

MODERADOR2:Porque de pronto nosotros podemos estimar que una empresa puede tener buenos resultados, pero a ciencia cierta no podemos tener ni idea hacia los resultados, de pronto a simple vista nos parece que si, pero pues al fondo había que revisarporque una cosa es lo que percibimos y otra distinta puede ser lo que realmente es, entonces es importante saber, ustedes que valoran ahora de esa imagen porque una empresa puede ser importante de pronto en el slogan para los clientes pueden ser secundariode otros aspectos, cada uno de nosotros evalúan de una forma diferente, según nuestro intereses también, sobre lo que esperamos de la marca o de la empresa, de pronto para mi es más importante en una gaseosa el sabor, para la otra persona puede ser más importante la presentación del envase, para otra persona lo social lo que se comparte al tomar esa gaseosa, porque muchas veces los productos hacen que las personas se reúnan y comparta algún sentimiento.

MODERADOR1: (hacemos un corte para corroborar sonido...) Les vamos a invitar a ustedes a que piensenen que momento cuando ustedes están en una institución,en una empresa o una organización, se sienten que lesestán prestando un ***SERVICIO ALTO, CON VALOR AGREGADO.***

Cuando siente que una empresa les está prestando un servicio con valor agregado para ustedes, cuando lo perciben?.

buen servicio. Esos son los conceptos que consideramos importantes en una entidad financiera y que más o menos ese es el resumen que ustedes de una u otra manera nos dijeron esta tarde.Los números: uno, dos, tres, cuatro hasta diez corresponde a la fragancia con las cuales ustedes van a relacionar, si quiere los invito a que puede quitar las tapas.

SUJETO JULIA. Si Yo siento que la fragancia dos es de imagen entonces coloco acá una x?

MADELC: si, ok.

FIORELLA: El café tiene una particular, que nos coloca el olfato en cero otra vez, entonces hay que oler una fragancia, responder,olemos café, otra fragancia, responder,café. No hay que oler las fraganciasseguidas.

SUJETO LUCILA: Ma. del C. Yo no entiendo el número.

MADELC: Cuando usted sienta la fragancia #2 usted dice me significa... y allí lo escribe.

(espacio de experiencia con fragancias)

FIORELLA: Bueno ya completamos la primera parte, entonces se trata de eso, de identificar cada uno de los aspectos que son importantes para el banco Bogotá con cada una de las fragancias, para poder establecer esa relación, pero resulta como decíanKarol,hay sensaciones y sentimiento que yo de pronto no puedo relacionar con ninguno, yo los olí todos y ninguno me lleno esaemoción, entonces para eso, yo les voy a entregar este formato, e son dos es distinto también requiere que tengamos contacto con las fragancias igual con el café, pero que al frente cada número escribamos eso que nos inspira, esa emoción o ese sentimiento que nos inspira esa fragancia. Puede que coincida con los que tenemos acá en la lista o puede ser distinto.

MADELC: Una buena manera de saber que nos inspira una aroma es cuando yo lo llevo al olfato, que es lo primero que recuerda, que objeto,que situación.

SUJETO JULIA:Perdón es diferente lo que escribo acá,de lo que vamos a escribir acá?

FIORELLA: Puede ser, que signifique lo mismo, yo un aroma que siento que me inspira seguridad y voy a colocar seguridad unos de los conceptos seguridad pero puede ser que haya otros concepto diferente cuando yo siento que no esto significaba libertad y los conceptos no decían libertad entonces podemos escribir libertad.

Por eso es muy importante que ustedes se concentren en el aroma.

FIORELLA:Es importante. Puede tener mucho impacto, pues si, puede ser que de pronto,algún banco nos huela a algo especial, pero estrategia en Neuromarketingolfativo en una entidad bancaria en el país, No sea hecho.

MADELC: Solamente hay un caso en otro país, pero todavía aquí,en Colombia, como tal no está, pero lo que pasa es que hay fragancias que utilizanlas instituciones para a través de la casa de aseo,o sea la empresa utiliza siempre un fragancia, entonces la vamos identificando, pero nuestro proyecto va más allá.Va a buscar una fragancia que identifique aspectos importantes en una situación, de una entidad financiera como tal, que nos lleve a aspectos quenombramos como es la solidez, la seguridad, el buen servicio, la calidez, que tanto queremos que exista en las entidadfinancieras Y propiamente en los bancos.

FIORELLA:Entonces para eso estamos acá

Vamos a estudiar esa fragancia, con el ejemplo que les ponía,si lespagáramos ya 5 millones de pesos, que perfume elaboraría para identificar o inspiraría esos valores, esos aspectos de las cuales hablamos. Solo que hoy va ser gratis.

Todos: Jajaja.

FIORELLA: Vamos a vivir la experiencia entonces. Nos vamos aquedar sentados, yo le voy a entregar unos formatos sencillos que vamos a diligenciar. Y pues vamos a evaluar ese aspecto. Igual va a continuar la grabación y podemos coger las fragancias, pues a medida que va pasando el tiempo, también la experiencia,vamos resolviendo las dudas que surjan.

MADELC: Los estuches o los recipientes donde están las fragancias solamente tienen un número,así que no dice que fragancia es, que aroma es,pero ustedes van a tener unrecuadro donde está el número. Perciben el aroma lo relaciona con que sentimientos llega a sus mentes y lo escriben,sin ningún problema, cada quien tendrá algo diferente solo que los invito a que estén muy pendiente de escribir. Entonces la idea es todos vamos a pasar por las diez fragancias porque son diez fragancias diferentes y la idea es que lo que se venga a la mente es lo que ustedes van a colocar. Voy a comenzar a pasarles.

SUJETO BEATRIZ;:Ósea que uno he numero crea, osea si buena imagen entonces le da el número.

MADELC: Listo, Les leo ahora los conceptos que dicen y así van a calificar.

Dice así: concepto, podemos ver imagen, liderazgo, moderno,satisfacer necesidades, experiencia superior, progreso, seguridad, apoyo ,cuando decimos antiguo esantigüedad,solidez, eficiencia, agilidad, honestidad, comodidad, bienestar, calidad y

SUJETO 12: Cuando uno o sea, asiste a ese lugar y depende, decomo lo recibe cuando a uno lo atiende, uno ve realmente que las personas lo valoran, ono sé, lo miran lo que uno va hacer haya, entonces uno se da cuenta que clase de empresa es, porque le muestra,verdad.

MODERADOR1: Entonces para Beatriz el valor agregado está en la atención.

Alguien tiene una opinión diferente a la atención? alguien podrá decir otro aspecto de la empresa que le signifique un valor agregado?.

SUJETO 8: Cuando te dan una información clara sobre lo que te están ofreciendo.

MODERADOR1:Ósea que el valor agregado es cuando hay claridad en la información en cierta información listo.Atención para Beatriz,para William seriainformación

SUJETO 3*:* Otro aspecto es por ejemplo, el aspecto nuestro en la empresa donde yo laboro fabricamos productos para la industria automotriz para los carros para las motos, es un valor agregadoesa que aparte,deque el producto es de buena calidad y compite con la calidad original y está por debajo el precio del original, es que nosotros damos garantía en el producto, visitamos al cliente permanentemente, si por alguna casualidad tiene un producto que le haya salido defectuoso, o que no satisfaga las necesidades del cliente; se lo cambiamos. Tenemos buenas prácticas comerciales con los clientes, entonces son otros valores agregados que podemos darle al producto, a los clientes y al mercado.

MDELC: Entonces el valor agregado para Carlos es el producto que es lo que representa la empresa.

SUJETO 3:si la calidad y la garantía.

SUJETO 1: La calidad y la garantía que ellos ofrecen es lo importante para uno, si por ejemplo un entidad nos ofrecen"X o Y" mercancía y vemos lo barata, ofrecemos y le damos garantía y uno dice quesí tiene

garantía,entonces uno se pone contento poSUJETO rque si tiene garantía en el producto.

MDELC: Lo queINES quiere dar entender con respecto a Carlos dice, es que las características del producto que ofrezca son el valor agregado en muchas ocasiones. Alguien tiene otra opinión algo diferente? ya llevamos entonces la atención, ya llevamos información y vamos ahora con la garantía y características propias del producto.

SUJETO 6:Yo creo que otro punto sobre el valor agregadodebería ser, o me parece que la planta física de la empresa, desde el momento en que parqueastu vehículo que no tengas obstáculos para estar poniéndole problemas al resto de la gente, desde el momento que entras lo recibe elvigilante o la señorita que atiende en la recepción, la señalización de la empresa, donde vas a ubicarte, me parece que eso es importante dentro del valor agregado.

MDELC: Jorge a dicho algo muy importante para la pregunta que yo lesiba alanzar ahora qué es;Cómo consideran ustedes que el ambienteque rodea el servicio de una entidad o de una empresa, cuando consideran ustedes que el ambiente es un ***AMBIENTE CALIDO***, él decía unas característica de la atención, entonces cuando podríamos llamar un ambiente Cálido en una organización o en una empresa?.

SUJETO 3: Cuando hay amabilidad, cuando uno está haciendo el reclamo o la compra, y que hay amabilidad y que uno siente que ellos tiene empatía, eso es muy importante, la empatía, que ello se pongan en los zapatos del cliente o de nosotros los consumidores y que nos entiendan la situación, porque a veces hay empresas donde uno hace un reclamo o algo y ellos hacen una raya, y de allí eso es impenetrable entonces que bueno cuando uno llega a empresas donde leatienden a uno el problema,así no esté al alcance de ellos,pero se ve que ellos se esmeran por ayudarle a uno,ósea es un ambiente cálido, amable y que hay entendimiento.

para otros es que somos gracias a Dios seres completamente diferentes, percibimos diferente.

FIORELLA: Y de pronto Carlos si dice que es muy visual, pero de pronto no percibimos la importancia que tiene el olor, es que es definitivamente el sentido que nos puede generar experiencias incomparables, Y además de incomparables que se quedan en la mente, porque mucha veces lo que vemos se olvida, lo que escuchamos se olvida, pero hay olores que no se olvidan por toda la vida.

Hay entidades financieras, específicamente una entidad bancaria que ha intentado llegar a una estrategia como esa, establecer una fragancia en especial que lo identifique, pero eso todavía en el país está en pañales. En nuestro país es muy pequeñita la investigación que se ha hecho, precisamente nosotras estudiamos el tema del Neuromarketing pues ahora estaes una sesión de grupo que hace parte nuestro trabajo de grado, en neuromarketing entonces de ahí la importancia, por eso conversamos acerca de las fragancia y de qué tan importante era para ustedes que una entidad bancaria tuviera una fragancia, no de pronto que la cambiase todos los días ni todas las semanas, si no una fragancia que la identifique.

INES: Por decir algo, un ejemplo: manzana ha... vamos al grupo Bogotá, albanco Bogotá cierto. Que de pera, un ejemplo Bancolombia,de inmediato uno analiza y conoce por la fragancia.

SUJETO KAROL:Bancolombia tiene una aroma especial

SUJETO INES: Como de qué?

SUJETO KAROL:He, no recuerdo, trato de relacionarlo pero no lo recuerdo, pero si lo tienen.

SUJETO WILLIAM De hecho yo tengo una experiencia personal,que yo siempre uso una fragancia y casi siempre la tengo y entonces a mí siempre me identifican por eso.

SUJETO INES:He.... Llegó William o ahí viene William,aja.

SUJETO JULIA: O uno siente esa fragancia por ahí, y piensa me olio a William, jajaja.

FIORELLA:Entonces si es importante.

SUJETO INES:Si, muy importante.

SUJETO JULIA: Demasiado.

SUJETO FRANCIA: Una fragancia fresca.

SUJETO CARLOS: Yo con el tema de los olores si tengo un problema, soy más visual, pero si a una fragancia fresca también.

SUJETO CECILIA: Algo fresco, como por decir yo personalmente, pues me encanta el olor a límpido cuando se limpia eso me hace sentir bien.

MADELC: Listo,Lucia, buen servicio tú con que lo asemejas?, que aroma te imaginas el buen servicio?

SUJETO LUCIA. En buen servicio, en que todo sea bien organizado limpio. Y que me huela a canela.

SUJETO KAROL: A jazmín.

SUJETO JORGE: Que me huela a flores.

SUJETO JULIA: A mí también Canela pero me gusta lo cítrico, me gusta muchola naranja.

MADELC: Pero estamos en buen servicio lo relacionasmás con qué?

SUJETO JULIA: Si con canela siempre.

SUJETO WILLIAM: Con rosas.

SUJETO LUCILA: A mí con dulce.

SUJETO BEATRIZ: Suave, manzana.

SUJETO VDIEGO: A todo nuevo.

MADELC: Si notaron que algunos repitieron porque para algunos aroma es similar, Carlos dice tener problemas con el aroma, es ciertootros somos másvisuales, otros másolfativos, otros nos gusta que nos toque, pero finalmente las característica como el buen servicio, como la seguridad, como la solidez,siempre también la relacionamos con un aroma. Y SI Yo entro, siento una fragancia yalgo me tiene que llegar inmediatamente a mi mente,a reflejar algo entonces por alguno repetimos asícomo

MADELC: Es para todos ustedes o están todos ustedes de acuerdo que la calidez, deacuerdo a lo queCarlos dice,está relacionado con la atención de las personas.

SUJETO 7: sí, pero bueno también la calidad del ambiente físico ydel ambiente humano.

MDELC: Ok relacionamos calidez en la*atención*, con dos aspectos muy importantes que es la localización ósea el ambiente físico y la atención personalizada.

FIORELA: Respecto a la calidez yo creo que si hemos expuesto dos puntos de vista distintos: el ambiente y lo humano, que tiene mucho que ver con ambiente. Yéndonos un poco mas asía el aspecto pues en el tiempo que estamos asía el aspecto de modernismo en la empresa en la identidad, ustedes considera que es importante que la empresa sea ***MODERNA***o preferimos una empresa más conservadora? de pronto nos produce más confianza o eso es indiferente?

SUJETO 8: No indudablemente que hoy en día como la ciencia haavanzado tanto, se necesita que la empresa tenga tecnología.

SUJETO INES: Que sea moderna, claro.

SUJETO 8: Que sea muy moderna obviamente.

FIORELA: Comotal, porque calificamos nosotros una empresa moderna? que nos indica a nosotros hoy que esa empresa es diferencia a la otra?

SUJETO 8:Digamos cuando llegamos nosotros pedimos algún dato, "mucho gusto nosotros la buscamos en el sistema, dame tu número de cedula te atiendo de inmediato" y no están buscando en un cuaderno o un libro: donde está guardado?.

MDELC: Para William el modernismo es calificado entonces por la tecnología del sistema, hay alguien que opine algo diferente?

SUJETO 2: Puede ser buen servicio y la rapidez, la agilidad con la que te atienda.Que busque por allá si no con rapidez,sí que allá agilidad en el servicio.

MDELC: hay alguien que opine algo diferente?

SUJETO 7: Innovación, la modernidadestá relacionada con la innovación.

MDELC: A que le llamas tu innovación Karol?

SUJETO 7: Cuando se ha reconfigurado los productos, cuando se reinventan los productos, cuando se rediseñan los productos.Llámense productos, servicios o losproducto financieros o un producto físicos, maquina, carro, moto.

SUJETO 9: Para mí no tanto lo moderno, porque hace poquito estuve en un restaurante, y en el restaurante entramos al bañoy era estilo antiguo, el lavamanos era todo antiguo y todo se veía hermosísimo y llamada mucho la atención y era todo estilo antiguo todo, entonces también bien organizado, yo digo que la organización va como todo, saberlo como organizar una cosa con la otra, yo creo que eso también es algo bien, no necesita de ser algo moderno.

SUJETO 5: Ahí va la palabra que "eso va engustos". Cierto van gusto, es que la señora tiene razón es que gusto y digamos el modernismo si a muchos puede que no le guste, En el modernismo.

SUJETO 8: No allí entraríamos en otros aspectos es que depende de tipo de negocio

SUJETO 1: Exactamente

SUJETO 7: Tocaría definir La modernidad y la antigüedad.

SUJETO 1: Por el ejemplo yo trabaje en un banco y cuando en mi época,no voy a decir que estoy viejita, en mi época anosotros nos tocaba todo manual; ahora hoy en día hay un computador, hay algo muy , nosotros todo lo hacíamos manual,nos tocaba hacer eso fines de mes mandarlo a

FIORELLA: Porque? Tú hueles a hierbas y tú tienes esos recuerdos?

SUJETO DIEGO:Si me recuerda la niñez cuando íbamos de vacaciones el campo, todo eso y siempre me viene la mente a ese olor de... no recuerdo pero si.

FIORELA: Ustedes creen que tiene alguna importancia en una identidad financiera, el aroma?

SUJETO INES: Si,si,si, mucho.

SUJETO JULIA: Alentrar un lugar.

SUJETO INES: Se siente agradable, pues claro uno entra a una casa y uno siente uyy huele rico es como agradable, si es importante y la limpieza por eso que huela limpio,como agradable.

FIORELLA: Podría ser cualquier olor otodos los díasuno diferentes?

SUJETO INES: Pues usted sabe que cada persona tiene su diferente gusto, entonces podíamos decir a mime huele rico o no como algo cítrico extravagante pero igual para todos otra persona o si me huele agradable a mí no me parece.

MADELC: Ese ejercicio que nos acaba de decir Inés es muy importante,quería que lo hagamos en este mismo momento,Inés acaba decir que para cada persona dependiendo su gusto del olor, yo les pregunto ahora y cada uno me va a dar lo que se le viene en mente. Los invito aque cierren sus ojos y piense enel buen servicio y que se imaginan ustedes con los ojos cerrado para que se imaginen cosas diferente cada quien va sentir que buen servicio le llevaa quefragancia le lleva buen servicio, los invito a que cierren los ojos. A cada uno le voy nombrado Inés que significa el buen servicio que olor que fragancia te trae buen servicio?

SUJETO INES: Brisamarina.

MADELC:Francia que olor, que fragancia te recuerda el buen servicio?

bien dentro de ese sitio, digamos estoy seguro aquí porque como decía don señor que, cámaras, que esto bueno, tantas cosas, entonces para mí eso es percibir como en si la tranquilidad.

FIORELA: A Carol le huele a?

SUJETO KAROL:Floral, me siento segura con ese aroma, de pronto he estado en lugares o bancos que tienen ese aroma,quizás es esa la relación, de pronto lo recuerdo.

FIORELLA: Porque ese tema que tocaste hace rato es importante,Muchas veces recordamos aspectos de la vida por una fragancia o recordamos a una persona con una fragancia o recordamos algo de nuestra casa por un alimento que huele.

SUJETO LUCIA: Ouno recuerda de la niñez.

SUJETO JORGE: Voy aporta algo que yo aprendí siendo bombero, de lo que tú dices que uno detecta con los olores lo que representa peligro y lo que representa a uno alivio, por ejemplo el gas propano en forma natural es un gas inoloro, incoloro, insaboro, pero él tiene un componente químico en estado de putrefacción que se llama Tiofeno que se lo agrega para poder detectar.

MADELC: A que huele el Tiofeno para poder detectar.

SUJETO JORGE: A putrefacción, el gas propano huele muy feo, entonces lo puede detectar muy fácil ese es el aporte que doy.

MDELC: Muy bien muchísima gracias. Alguien más tiene un olor que le recuerde o que le asemeje la seguridad?

SUJETO DIEGO:Como a la naturaleza.

SUJETO INES:A limpio.

SUJETO DIEGO:Por lo menos en mi niñez me recuerdo mucho como al olor de ciertas hierbas a pasto, en la mañana eso está mejor dicho propagado.

Bogotápor mensajería, y hoy en día va uno a un banco y titititi listo ya entonces eso es lo que llamamos modernismo. exacto.

SUJETO 6:Yo creo que el modernismo viene creciendo a raíz de los errores que hemos cometido en el pasado porque desde el momento de que tu llegas vez una fachada, vez un aviso bonito de la empresa te indica como debes de entrar, tiene bonito parqueadero, entrada amplia, puerta de vidrio quese te abre al paso y tienes un vigilante,tienes cámaras que te están vigilando, te sientes seguro porque eres conscientede que una cosas de esas te está tomando y al mismo tiempo te sientes seguro que no va aparecer un delincuente pues digamos pero el modernismo va basándose de acuerdopienso yo, los errores cometiendo del pasado hay cosas de pasado que queda muy bonita como dice Julia dentro de unaentidad moderna que se pueden. Por ejemplo, aquí yo vi entrando al hotel que tiene un teléfono de los antiguos, eso se ve muy bonito porque es un adorno dentro de una modernidad de un hotel tan costoso como este, cierto?.

MDELC: Lo que dice Jorge está relacionado con lo que Karol decía de la innovación en medio de un ambiente diferente, innovaron con algo, eso lo hace ver diferente también.

Pasemos ahora a un tema un poco másespecífico. Estamos hablando de las empresas en general y queríamos que ustedes se ubicaran en el contexto de las organizaciones, lo que es importante, la marca, en el servicio, en la calidez de una empresa por lo que ustedes siente, pero ahora vamos a un tema un poquito más centrado, un tipo de organización que es objeto de nuestro estudio, son las organizaciones Financieras,ubiquémonos entonces ahora en organizaciones financiera. Vamos a hablar de estos temas en una organización financiera.

FIORELLA: Inicialmente yo quisiera que ustedes comentaran que creen ustedes cuando se les habla de una experiencia superior, una***EXPERIENCIA DE SERVICIO SUPERIOR***que entendemos por eso, que se nos viene a la mente cuando escuchamos ese termino?

SUJETO 8: Diferente.

SUJETO 7: Superior, diferente, que se diferencia, que te brinda otra cosa. Por ejemplo una entidad financiera, en mí caso yo amo a Davivienda porque me han solucionado todos los problemas, que todo lo que yo he requerido:Precio, calidad, servicio, todo lo he tenido con Davivienda. Que hace uno, yo mire Bancolombia, banco Bogotá, todo los bancos me tome eltrabajo de mirar los costó de cada uno y muchas cosas ycon Davivienda me ha ido súper, además porque me solucionan las cosas, no te ponena esperar, te llaman,están súperpendientes de esto, de lo otro, a eso yo lo llamo superior.

MADELC: Superior para Karol es evaluar frente a otros y el que tenga lo mejor eso será una experiencia superior. Que pena Ines.

SUJETO INES: No tranquila, como lo que decía la niña,síporque esa entidad la hace sentir a ella súper bien, lahace ser,para ella, para todos, ser una persona importante para la entidad.¡¡aa que llego la señorita Julia o que bueno y él se siente persona agradable y recibe atención porque eso nos gusta a todos,

SUJETO 7: Para mímás importante más que una atención, es que sean amables, me brindes eso para mí que me solucionenmis problemas.

Mucha gente va y son súper queridos,súper amables pero uno termina con el problema.

SUJETO 1: No, por eso te dan la solución que te dan, eso es importante, que te dé una solución, que te sientes bien, eso es lo lógico.

MADELC: Alguien másopina algo diferenteacerca de una experiencia superior en una entidad financiera?

SUJETO 3: Si,yo tuve una experiencia con un banco, no sé si puedodecir la palabra, de ese banco por ejemplo Citibank.Que es un banco que es impersonal. Todo es así, uno llega a la principal,a una cuadra a de la Plaza de Caicedo, tienes que llamar a ese teléfono y marque yo no séqué y cuándo le

MADELC: Aque leshuele a ustedes la **SEGURIDAD?**

SUJETO JORGE:A mí la seguridad me huele a cámara bien ubicadas, a un celador piloso, no un celador que este chateando con su celular o que este con la peladitaallá charlando en la puerta, eso me encrespa a mí porque si usted se hizo vigilante es para vigilar, para cuidar, para estar pendiente del cliente, para estar pendiente de que, usted que está todos los días no puede estar todos los día viendoal mismo cliente que entrahacer nada allá, Porque? porque lo mira como un sospechoso.

MADELC: Usted podía relacionar toda esa característica con una fragancia, con un olor?

SUJETO JORGE: Mmmm yo creo que sí.

MADELC:Comparta

SUJETO JORGE: Pues una especie de olor seria para mí las característica como eres, como se viste la gente, si usted ve un obrero de EMCALIcon su uniforme que entra con su casco y sus botas sabes que es un obrero de EMCALI, pero si usted mira una persona diferente que entra con camisa de cuadros y no sea ha puesto la pintaadecuada y entra con una pinta muy diferente que a usted no le agrada , y la persona no tiene necesidad de oler bien, si no quedonde estámirando y lo que está haciendo, eso es un aspecto de oler la inseguridad mediante La visión.

FIORELLA:Si dijéramos: "Vamosa pagar 5 millones de pesos a la persona que fabrique ahora un perfume que huela a seguridad".

MADELC: El aroma a seguridad, aqué huele?. Piense cada uno, no tiene que ser algo especial, es lo que le llegue a la mente!

SUJETO JULIA: Como cítrico, como a naranja, sería como algo así lo que genera seguridad.

INES:A mí la seguridad me proporciona tranquilidad y es como algo que digamos, valga la redundancia, seguridad es la tranquilidad, me siento como

gerente me dice "don Jorge usted retiro cierta cantidad de dinero necesitapor favor que vaya con la policía le vamos a llamar un patrullero" a listo llámelo pues usted llega y va con su duda porque en la mismapolicía hay corrupción.

SUJETO INES: Y entre los mismo cajeros también.

SUJETO JORGE: Eso es un punto quesería válido en el aspecto de seguridad, o que si usted va a comprar un carro, le digan: "Hagamos una transferencia banco a banco y el banco se encarga de mover los dineros sin necesidad de sacarlo de banco.

SUJETO LUCIA: Detú a tú, como se dice, muy cierto, de banco a banco.

FIORELA: Es una idea innovadora.

SUJETO INES: Es muy valedera, porque en verdad, como prestarle la seguridad al cliente, si porque ha sucedido que dentro en los bancos, como dice el señor;algo que está entre la señora o el señor este grabado,y no es porque tú sabes que hay mucho fletero y puede haber alguienallí que lo señale.

SUJETO JORGE: Es que yo digo una cosa, yo he entrado a bancos donde ustedve en la ventanilla le dicen "Prohibido utilizar el celular, no hable dentro el banco" pero sin embargo el joven que cuenta los billetes atrás está hablando "eso debería ser una regla tanto como para el cliente como para con el banco.

MADELC: Ustedes nos contestaronahora de la seguridad y antes yo les había hecho una pregunta sobre Calidez y hablamos del aroma y yo recuerdo las caras, a todos les cambiaron, entonces don Jorge allá dijo que él en medio de las dos chicas se sentía súper bien porque en realidadél no sabíacuál de las dos huele mejor, por acá todo mundo se sintió diferente cuando hablamos de aroma.Yo les pregunto a ustedes, ¿creerán que la seguridad pueda oler, es decir que yo pueda sentir el olor de la seguridad?

SUJETO JORGE: Claro!

contesta la grabación marca 4 marca 8 y después el 20, o sea no es nada personalizado, yo en cambio tuve una buena experiencia con el banco Bogotá donde muchas cosas me le resuelven, sin necesidad de salir de mi oficina, para mí, eso es vital; que me solucionen las cosas, encuentren la facilidad,encuentre todos los medios, para mí eso es una una experiencia superior,porqueencuentro lo que yo necesito y me lo dan con facilidad y me siento bien en ese sentido,

SUJETO 7: Entonces yo creo que lo puedo solucionar todo a través de tu celular.

SUJETO 3: Correcto, y que también uno siente que la entidad tiene los medios seguros donde le protege a uno su información,su dinero y cualquier transferencia que yo hago me la estáavisando a mi celular entonces uno dice: "ve que chévere".

SUJETO 1: Exacto, algo personalizado.

SUJETO 3: Algo cuenta, entonces siento que es un servicio superior en ese sentido.

MADELC: Con la respuesta que nos da Carlos podríamos entrar entonces a que cada uno pensara en su mente, una pregunta que Fiorela nos lanzó al principio, que eraacerca de si a ustedes legustaba una organización, una empresa, una entidad **MODERNA** o una entidad Tradicional, porque les digo que piensen en algo moderno o algo tradicional?porque cuando Carlosestá hablando de que él quiere es que lo atiendan personalmente y nola experiencia del banco "X o Y" que lo mandan a una máquina,entonces venimos como a contrarrestar lo que es modernismo, que era un sistema!. Todo eso como que nos aleja entonces de la atención personalizada,verdad? Entonces ahora les pregunto: Les gustaría más una entidad financiera ustedes le gustaría más una entidad Tradicional o una entidad Moderna.Diego tu qué opinas?

SUJETO 10: Yo creo que en algunos casos la moderna le soluciona y hacemás fácil, pero hay otros casos donde yase necesita como una mástradicional.

MDELC: Entonces tú vas 50 - 50.

SUJETO 10: Si,sí.

SUJETO 12: Pues mira que hay si lo ponen a uno a pensar, porque o sea,lo moderno como dice: rápido lo atiende a uno y si no lo tiene, hay rápido lo busca con solo dar el número de cedula, con dar su número de cedula o su teléfono uno queda ya y listo.

SUJETO 11: Pues yo soy ama de casa, no tengo ninguna clase de negocio, pero yo me he sentido que en el banco me han ayudado mucho con mis cuentas pue,sme gusta lo moderno.

MADELC: Le gusta entonces lo moderno.

SUJETO 8: A mí me gustaría que el banco fuera moderno pero con atención personalizada.

MADELC: Un concepto valido una cosa sin perder la otra.

SUJETO 9: si es que es diferente cuando uno tiene tantas ocupaciones y que uno puede decir yo voy con el celular y con una sola llamada todo lo soluciono, pero es están rico cuando uno puede ir al banco, le llamen por el nombre y uno entra y ya lo conocen, también es grato eso.

SUJETO 6:Definitivamente lo moderno. Sencillamente lo moderno.

MADELC: Usted va por lo moderno.

SUJETO 6: Es que todo los día nos quejamos de las colas, del que se pasa adelante, de que el banco no abrió a tales horas, nos quejamos que el tapete nos tropezó los pies, entonces lo moderno es vital.Moderno pero bien hecho.

MADELC: Listo Jorge, Karol?

SUJETO 7: Absolutamente moderno.

importante porque no puedes entraren un edificio que se va a caer el techoencima y está mirando a qué horas te cae, toca estar mirando a una zona de evacuación donde vas a salir, uno nunca sabe lo que va a suceder, donde hay un extinguidor adecuado para el sitio, donde hay un sitio donde si te llego un mal en tu cuerpo y puedas ir a evacuar ese mal, me parece que es parte fundamental de una empresa lo que es la seguridad industrial que llamamos.

MADELC: ok Si, otro concepto de seguridad importante en las organizaciones más en identidades financieras?

SUJETO CARLOS: Yo percibo por ejemplo, la seguridad en un banco cuando primero pues las noticias y lo que uno pueda investigar uno siente que es un banco que está siendo avanzado en su cuenta, en su balance. Que está haciendo inversiones en otros países de pronto, o está dentro del ranking entre los primero bancos o está en el Top de losmás importantes ya sea a nivel nacional o mundial, y que el banco se cuide y también que yo sienta que mi dinero está bien seguro y que ellos tiene los mecanismo, los métodos para que fácilmente no me vayan a sacar de la cuenta por vía internet o con otras cosas, o firmas parecidas, entonces yo percibo ese tipo de seguridad: Primero la institucional, la del banco y segundo como me cuida a míel dinero, en los procesos.

MADELC: Bien conceptos muy válidos, muy importantes en un tipo de entidad financiera Francia iba decir algo?No? Alguienmás?

SUJETO JORGE: Pienso que la seguridad a través de lo que dice Carlos, yo siempre he pensado en esto: Un banco a raíz del nivel de la delincuencia que existe aquí en el país, a mí me gustaría que la señorita como cajera o administradora o como gerente del banco me digiera"señor usted va retirar una cantidad enorme venga a ese pasillo es seguro nadie lo va ver, eso queda firmado usted y firma eso documentos y vamos a prestar un apoyo de seguridad mientras tu llegas a tu casa pero no salga por la puerta del banco" una cuestión anexa de banco, segura y discreta yo siempre he pensado en eso porque es que yo he hecho préstamos voy al banco y la señorita y la

ya se gratis o con unos precios que uno diga que bueno son actividades pensando en el cliente como un trabajo de fidelizacion donde uno se siente bien, porque permanentemente lo está motivando a uno a sentirse importante.

FIORELLA: Alguienmás piensa algo distinto?

SUJETO LUCILA: Igual digo yo también,porque a pesar de que no tengo empresa, soy ama de casa, varias veces me han llamado para ofrecerme pues, yo me siento importante.

SUJETO INES: Pues si porque lo tiene en cuenta de tanta gente y le llaman y claro.

SUJETO LUCILA: Si me han dado obsequios con mi cuentita que tengo.

SUJETO FRANCIA: Yo ha tenido buena experiencia con la gerente de banco de Bogotá,de ir hasta el negocio, de llevarme los documentos y yo no tenerme que trasladar hasta el banco, eso es mucha ganancia para uno, que la gerente venga al negocio, para mí eso es un Valor agregado.

MADELC: ok entonces hemos hablamos de atención, de hablamos de solides, hemos hablamos de valores agregados, de servicios,ahora yo les pregunto cuándo para ustedes es una entidad financiera segura y ya no solida hablamos solides y todo estaban como de acuerdo en lo mismo, verdad? hablemos de seguridad, cuando ustedes sienten que una identidad financiera es segura y ya no sólida, sino cuando le brinda a ustedes ***SEGURIDAD***.

SUJETO KAROL:Cuando por ejemplo existe crisis financiera y se mantiene, eso es como la garantía.

MADLEC: Alguienpercibe la seguridad de una manera diferente?

SUJETO JORGE: Pues en una época cuando yo tuve la experiencia ser bombero por 8 años, fui inspector de seguridad y me tocaba visitar diferentes entidades de diferentes tipos, la seguridad en este aspecto es muy

SUJETO 11: Moderno también. También lo moderno, todo máságil, me parece que si hay mucha agilidad para todo y la atención es para todo.

SUJETO 4: Si, uno se siente muy bien con lo personalizado, pero hay que abrir paso a lo moderno.

MDELC: Carlos usted que empezó y nos aportó una introducción a un tema importantísimo.

SUJETO 3: Si es muy bueno que el tema financiero de los bancos vayan adelante la tecnología todo beneficiando a sus clientes de una forma segura y ágil pero que en el momento que uno tenga una dificultad,necesite por algún medio, alguna urgencia;que acudir a alguien para que lo escuche, lo ayude, le solucione y no se pierda esa atención personalizada. Sn descuidar lo humano.

MADELC: Sin descuidar lo humano. Moderno pero con atención personalizada

SUJETO 2: Exactamenteiba hablar de eso, a mí me encanta lo moderno pero debe ir a lamano de lo humano. Un ejemplo, cuando llamasa una empresa y te contesta una máquina, no es lo mismo que cuando te contesta una recepcionista; cuandote contesta una maquina lo normal es que cuelgas, pero te contesta una persona es diferente, así que debe de ir de la mano.

SUJETO 1:Igualmente si.

MADELC:Bueno yo voy hacer una pregunta.

Cuando yo los escucho hablar de lo moderno y de lo personalizado, hay un tema muy demoda que me gustaría que ustedes lo analizaran. Ustedes que opinan cuando yo hablo de lo moderno y lo personalizado hay una diferencia;en que en una maquina no puedo sentir además de las palabras, los sentimiento toda esa parte, no puedo sentir olor, fragancias. Qué

opinanustedes de sentir fragancias en una entidad? será eso modernismo o será que eso es atención?

SUJETO 9:Yo digo que atención,es que usted se acerca una persona y huele delicioso, hay que delicia yo diría que es atención.

SUJETO 1: Podría ser como decíaFrancia un valor agregado.

SUJETO 6:Valor agregado al medio ambiente.

SUJETO 7: la gente recuerda a través del olor, a través de la imagen.

SUJETO 6: Yo por ejemplo me siento en un ambiente muy agradable aquí, entre estas dos personas.No sécuál de las dos hule más rico.

FIORELA: Si, es importante y es impactante, y si Karol pues tiene razón en ese aspecto.Pero ahora vamos a entrar más delante de pronto en ese tema, algo que dejamos aparte es el tema de la solidez, ustedes cuándoconsideran una entidad financiera es ***SOLIDA?***qué es eso de la solidez para cada uno de nosotros?

KAROL:Pues que el grupo económico es fuerte, donde uno por ejemplo es tradicional y que tiene otras empresasasociadas, que uno siente que no va a perder su dinero, por ejemplo: Bancolombia o el Grupo Aval o Davivienda son grupos que tiene otras entidades vinculadas que te dan una solidez o un respaldo financiero.

FIORELA: Ósea que entonces para ti la solidez te inspira seguridad.

SUJETO 7: Si.

FIORELA: Alguien más piensa algo diferente?

SUJETO 6: Si es en parte la fortaleza de una empresa, la fortaleza que no debe dejarse perder por ninguna empresa que tiene una solidez, tiene que estar bien paradita para que no se caiga.

SUJETO 7:Por eso se asocia.

FIORELLA:O seaque definitivamente se relacionamos solides con los recursos financiero de una identidad.

Almenos por lo que percibimos.

SUJETO KAROL:Y físicohay bancos que están en todas partes eso es solides, que uno puede conseguir un cajero en muchos lugares, la planta física uno la pueda percibir.

FIORELLA: impacta directamente la atención y el servicio, porque una entidad que tiene la capacidad de ofrecer esa atención en cualquier rincón, pues obviamente nos genera en una experiencia superior que tenga que ver con atención y servicio.

MADELC: Bueno hablemos entonces ahora un poco nuevamente de la atención y servicio frente las instituciones financiera porque vamos nuevamente acéntranos en las instituciones financiera verdad, entonces ya hablamos de calidez, ya hablamos de experiencia de pronto de sensaciones, qué consideran ustedes que en un banco sería importante que les brindaranpara ustedes sentir, ya no experiencia,también ya sabemos que tiene experiencia,digamos un poquito másallá,a saber que la institución nosestá ofreciendo a nosotros o nosestá haciendo sentir especiales como que nosotros somos diferentes, nosotros como personas especiales tenemos un valor una institución financiera, comocreen ustedes que una empresa lo hace sentir como persona especiales?

SUJETO BEATRIZ: yo me siento bien cuando a mí me llaman me dan una información. O sea me tiene cómo en cuenta para cuando ellos van hace algo, que si cuentenalgo que van realizar en el banco.

MDELC: Beatriz con que la llamen eso ya la hace importante.

Alguien te tiene otra opinión?

SUJETO CARLOS: Yo también diría que complementando lo de Beatriz, cuando le llega a uno como ofertas, descuentos, oportunidades o a vecesobsequios o promociones que uno dice "que chévere voy a tomarla"

FICHA TECNICA SESION DE GRUPO NO.2	
Conjunto Residencial Ciudadela del Rio	
Nombre	**Descripción**
Sujetos	Mujeres, mayores de 18 años y laboralmente activas
Genero	FEMENINO
Integrantes	10 personas
Ciudad natal	CALI
Nacionalidad	COLOMBIANA
Ocupación	INDEPENDIENTES, COMERCIANTES,PROFESIONALES
Nivel socio-económico	MEDIO -ALTO
Ubicación de la sesión	Sede Social, Conjunto Residencial Ciudadela del Rio – Meléndez
Duración de la sesión	68 minutos aprox.
Actividades	Conversatorio y 2 actividades experimentales con fragancias
Refrigerio	Jugo Hit, paquete de Galletas, Chocolatina
Tema	Conceptualización frente a los constructos presentados

Tabla Descripción de los participantes de la Sesión No.2

PARTICIPANTE	DESCRIPCION	NOMBRE	APELLIDO
SUJETO1	Género: Femenino Edad: 42 años Ubicación:	LUCERO	HENAO
SUJETO 2	Género: Femenino Edad: 47 años Ubicación:	NAYIBE HIBETH	ARAQUE
SUJETO 3	Género: Femenino Edad: 52 años Ubicación:	ELSY	PERDOMO
SUJETO 4	Género: Femenino Edad: 47 años Ubicación:	NURY	OTALVARO
SUJETO 5	Género: Femenino Edad: 35 años Ubicación:	CONSTANZA ELENA	SALAS
SUJETO 6	Género: Femenino Edad: 52 años Ubicación:	VIVIAN	RODRIGUEZ
SUJETO 7	Género: Femenino Edad: 42 años Ubicación:	CLAUDIA JIMENA	GARAVITO
SUJETO 8	Género: Femenino Edad: 18 Años Ubicación:	LUISA FERNANDA	MORALES
SUJETO 9	Género: Femenino Edad: 38 años Ubicación:	ANA MILENA	VALENCIA
SUJETO 10	Género: Femenino Edad: 46 años Ubicación:	LORENA	VALENCIA

Inicio de la Sesión de grupo:

Cali, Miércoles 9 de octubre de 2013.

Lugar: Auditorio Sede social Unidad Residencial Ciudadela del Rio.

MODERADOR1: Muy buenas noches a todos. Quiero darles una bienvenida y agradecerles por haber sacado de su tiempo un espacio para estar aquí con nosotras. Para quienes no me conocen mi nombre es MKB y mi compañera de la universidad FH. Somos estudiantes de la maestría de administración de Empresas de Univalle, y esta noche vamos a realizar nuestra actividad como una experiencia para conocer algunos aspectos sobre el desarrollo de la investigación que está orientado a nuestro trabajo de tesis.

En un inicio no les vamos a contar cual es nuestro trabajo para que el desarrollo de la investigación sea muy neutral pero al finalizar ustedes se van a dar cuenta cual es el tema de nuestra tesis, así que no se vayan a estresar porque en un principio no les estamos contando cual es el tema.

Les vamos a agradecer que guarden los celulares porque nos distraen si suenan, les pedimos que los coloquen en vibración, para que nos le vaya a sonar, porque nos toca dejar una evidencia de la vivencia grabada y eso nos hace de pronto perder la atención, vamos a tratar de darles más adelante el espacio para que llamen.

También les vamos a pedir que sean muy participativos y que expongan su pensamiento, sus ideas y definiciones de manera

natural porque la investigación está orientada a todo tipo de público no importa si de pronto una es independiente, la otra asalariadas, si todas somos mujeres o somos hombres. Expliquemos lo que pensamos frente a los constructos o temas que vamos a trabajar.

Entonces La participación es la tercera solicitud que vamos a hace, porque el ejercicio será valioso en la medida que ustedes nos aportes con sus conceptos y con sus opiniones

Bueno entonces les dejo con mi compañera Fiorela.

MODERADOR2: buenas noches, algunas preguntas o temas que les vamos a plantear se les harán un poco extrañas y dirán: ¿bueno y porque yo voy a responder eso si de pronto no tengo idea de que se trata? Algunas preguntas al final como María les decía vamos a tener respuesta.

La primera pregunta apunta al término **IMAGEN.** Qué pensamos nosotros que es la imagen, ustedes que se imaginan o en sus propias palabras que pueden definir como imagen:

Lucero: La carta de Presentación.

SUJETO 2: Concepto visual de algo.

SUJETO 3: Yo creo que la persona, Como lo ven.

SUJETO 4: De pronto a nivel personal la imagen personal, la imagen nos deja en alto por alguna cosa que hacemos.

SUJETO 3: La presentación personal, esa es la imagen que uno da.

MODERADOR2: Muy acertadas respecto a lo que es la imagen, pero resulta que además, la imagen no solo tiene que ver con lo mío como persona, sino que además nosotros percibimos la imagen de las instituciones o de las empresas.

Entonces, como podemos nosotros decir que una empresa o una institución tiene buena Imagen?

SUJETO 5: Por el reconocimiento o respeto.

SUJETO 5: Porque el producto que la empresa vende da una buena imagen.

SUJETO 3: La presentación digamos de la gente, la razón social, como están digamos vestidas tanto las secretaria, la presentación general en todos, porque uno llega a una parte y digamos ve a las empleadas bien elegantes esa es buena imagen y la presentación para la empresa.

SUJETO 4: yo pienso también que es la parte de la atención, es muy importante en cualquier parte, realmente hay gente donde uno va y la atención es mala y uno dice: "yo allí no vuelvo" y tampoco lo recomiendo porque allí lo atienden re mal.

SUJETO 1: Yo pienso que donde se tiene clara la visión y la misión y se llevan a cabo todos los procesos desde que la persona entra a la empresa hasta que sale, haya comprado o no el producto, y se lleva la visión y la misión a punto termino, eso es una buena

presentación sea pequeña o grande, tenerla clara, desde la persona que te abre la puerta hasta el gerente.

MODERADOR2: O sea que todos compartimos el mismo concepto de misión y visión de la empresa, para lo que tiene más o menos que ver con imagen.

SUJETO 2: La imagen es la proyección que da la empresa hacia afuera, tanto como en publicidad, y todo lo que han dicho de atención, de presentación o sea todo lo que enfoca hacia lo visual y la recordación de esa empresa.

MODERADOR: Hacia los recuerdos!. O sea que una experiencia puede terminar si consideramos que la imagen es buena o malo,

Grupo: síii- total- claro

MODERADOR2: Eso tan solo es un concepto.

Pero También podemos hablar de **LIDERZGO** por ejemplo, cuéntenme para ustedes que es Liderazgo en sus palabras:

SUJETO 3: Para mi es algo que está representado en mí, el liderazgo lo puede llevar a un grupo o una persona.

SUJETO 4: En una empresa yo pienso que liderazgo, cada departamento tiene un líder cierto y es quien dirige al grupo.

SUJETO 2: Una empresa líder es la que va primero, la que marca pautas.

SUJETO 7: Como lo dice su nombre, los líderes no pueden dejarse opacar sino por el contario cada día dan más ideas de cómo salir adelante, innovar para que, entre más días ser mejor.

SUJETO 1: Ir al paso en la vanguardia, cada día somos consumidores entonces ir a la vanguardia

MODERADOR2: Ya que ustedes tienen una opinión distinta a la que hemos visto en otras ocasiones, Y es que las personas piensan que la empresa líder es la que vende más o la que tiene el producto de uso masivo. Pero resulta que es una visión un poco distinta

MODERADOR: Hablando de innovación precisamente como por acá me lo nombraron, en qué pensamos cuando hablamos del termino **MODERNO?**

SUJETO 9: Tecnología

SUJETO 7: Algo nuevo, como se decía inicialmente para innovar.

SUJETO 3: Algo novedoso, de primera vez, por ej: salen de moda las pulseras entonces la gente trata de seguir innovando lo que ha salido

SUJETO 1: Yo lo diría como facilista, cada vez que sale algo es más moderno se facilita mas, por EJ: los celulares, ya no necesitas un computador, no necesitamos muchas cosas porque todo lo tiene ese aparatico.

Lo moderno nos lleva a que tengamos todo con mayor rapidez en un solo paquete.

MODERADOR2: Entonces una empresa moderna es la que hace cosas para facilitarnos la vida.

Algo más, alguien tiene algo más que decir? ok María.

MODERADOR1: Yo les estaba escuchando decir entonces sobre imagen y en muchas de las opiniones les escuche hablar del servicio. Ahora me gustaría que me dijeras sus definiciones o sus palabras de cuando consideran que una empresa les brinda una **EXPERIENCIA SUPERIOR**, que son atendidos con una experiencia de servicio superior en una empresa.

SUJETO 4: Cuando la persona le da una buena respuesta a lo que uno va a buscar, responde a la duda que uno tiene. EJ: en Comcel

Por ejemplo si uno ve que realmente le dan una respuesta al problema y aparte de eso ellos también le tienen que dar una buena inducción.

SUJETO 1: Cuando se cumplen todas tus expectativas.

SUJETO 2: Cuando ni siquiera tienes que preguntar y ya está resuelto todo, y tiene ya respuesta, para mí eso es una experiencia superior, cuando no tengo que preguntar ¿ y tienen esto. Y tienes esto otro?

SUJETO 4: Cuando lo dejan aterrado porque le muestran todo.

SUJETO 2: Si no me sirve esto, no me sirve nada dice uno.

SUJETO 3: Cuando No le dicen las cosas a media. La persona especializada le explica todo, y le aclaran.

MODERADOR2: ok algo más, quien tiene otra definición?

SUJETO 3: Pienso yo que con los portafolios lo del servicio y como dice Sujeto2.

SUJETO 6: Para mí un servicio especial, cuando en el caso mío que en el restaurante que brindan un servicio, no tengo que esperar que el cliente pida y le llega, es el servicio que uno le brinda lo que hace que la persona sienta la experiencia superior porque la hace que vuelva a comprar, la gente no compra porque tiene que comprar si no por el servicio hace que la persona le compre.

MODERADOR1: Hablamos entonces de imagen, marca, de la importancia del servicio.

Crea ustedes o como consideran que es importante o no la **SOLIDES** de una empresa? Como consideran que una empresa es sólida? cuando llamarían que es sólida una organización?

SUJETO 6: Cuando todo funciona perfecto.

SUJETO 1: Cuando la tienen clara de cómo la van a hacer, con quien, como y cuando. Allí hay una solides.

SUJETO 2: Va acompañado a que prevalezca a través del tiempo.

SUJETO 4: Yo digo que solides es cuando en una empresa a los empleados primeramente les maneja claro lo que tienen que hacer, las funciones de cada uno y cuando ellos se sienten bien remunerados, eso también es importante en la solides de una empresa.

MODERADOR1: Ahora que consideran ustedes, que como concepto es la **SEGURIDAD**, como definirían seguridad, que les hace pensar que una empresa o una organización es segura.

SUJETO 4: Solida y presta, Para mi solides.

SUJETO 3: Que uno se sienta seguro no estar en el aire, que no sienta que en un momento se va a desplomar y vamos a quedar en el aire como una veleta.

SUJETO 4: Va relacionado con los empleados, que les den sus prestaciones sociales.

SUJETO 2: Para mi hay varios escenarios, porque si yo soy cliente interno o cliente externo.

MODERADOR: Partamos de la base que ustedes son clientes externos en la empresa.

SUJETO 2: Debe ir acompañada de trayectoria, de imagen, debe tener todos los conceptos que hemos tratado, para que sea segura debe tener todas la cualidades que hemos hablado.

MODERADOR1: Ya tenemos conceptos básicos, vamos a llevarnos a un escenario más específico y no tan general.

...Hola Lorena buenas noches, bienvenida

MODERADOR1: Ya hemos definido imagen, marca, seguridad, solides, servicio con experiencia superior a nivel general, ahora vamos a algo más específico, vamos a centrarnos en las entidades que prestan un servicio financiero, entonces volvamos a las preguntas con Fiorella.

MODERADOR2: Ahora todo el escenario cambia, una cosa es una entidad y otra una entidad financiera, entonces precisamente arrancando con la temática como definimos que una entidad financiera tiene buena I**magen?**

SUJETO 10: Solides y estabilidad, antigüedad el posicionamiento que tenga.

SUJETO 1: Trayectoria

SUJETO 3: El servicio y calidad del servicio

SUJETO 4: El servicio y lo que ofrece, las cosas que ofrece

SUJETO 7: Por la oportunidad de beneficios, que puedan brindarle a las personas.

MODERADOR2: Vamos a escucharnos y hablar por turnos....para que la grabación quede mejor

Entonces, si tenemos un abanico de entidades financieras, bajo qué criterios yo digo: "Me voy para esta, porque para mí tiene mejor imagen" específicamente.

SUJETO 2: Uno escoge el banco no por imagen sino por el servicio que ofrecen y los banco hay unos especializado en personas, en empresas. Entonces en ese abanico hay que irse a mirar en donde está el servicio que necesitas, depende de la necesidad , porque hay banco especializados en las pymes, en las personas naturales, si te vas para uno especializado en Pymes no te van a ofrecer lo que necesitas como persona natural o al contrario.

MODERADOR2: O sea que eso es muy subjetivo.

SUJETO 10: Depende de las competencias que tenga el banco. Si porque en el caso personal, Es el que ha llenado mis necesidades en Comercio exterior, me compran la divisa me la hacen y no me cobran tanto. Me compran la cartera, es el que mejor me da

Depende de la competencia, hoy que hace una empresa o entidad financiera y los profesionales terminan implicados por eso es que hay fusiones porque no tiene como fusionarse con otros bancos.

Uno tiene que mirar la rentabilidad para cuidar sus intereses.

MODERADOR2: Bien Lorena, en este cuento de la imagen depende de lo que cada uno necesita, si es más subjetivo, entonces cuando decimos que una entidad financiera es líder? Será que también

cada uno de nosotros lo evaluar aparte o podemos decir esta u otra es líder por este motivo?

SUJETO 1: Se vuelve líder dependiendo de las circunstancias y de los objetivos que uno va a esa entidad y se cumpla, hoy puede ser líder el banco de Bogotá, pero el día de mañana la tasa o el portafolio de Davivienda es mejor, entonces ya va a ser líder Davivienda, eso es muy tentativo y depende de cómo juegue el mercado financiero.

MODERADOR2: Alguien tiene una opinión distinta?

SUJETO 7: Pienso que va en el tiempo de portafolio, que tanto pueden abarcar, que competitividad tiene, que tan competitivo puede ser y el servicio Se va a mirar según las estadísticas quien cumple más productos con el portafolio.

SUJETO 10: Me parece que banco Colombia tiene excelentes productos pero las colas son eternas! a mí no me sirve porque yo necesito agilidad y lo ponen a esperar media hora o una hora no me sirve.

SUJETO 2: A mí me preguntan como empresa, yo a Bancolombia no lo cambio, porque va a mi empresa y me lleva todo a mi escritorio, yo no tengo que hacer nada, solo llamo al asesor y compiten entre banco Colombia y banco Bogotá.

Banco Bogotá no lo hace

SUJETO 2: como decía cada grupo está enfocado, por ejemplo banco Colombia tiene a todos segmentado, va enfocado a la banca empresa, emprendedores, personas naturales empleadas, cada segmento tiene un pedacito que ofrece y cada banco tiene un fuerte en algunos de las empresas otro de las personas.

MODERADOR2: Bueno y ahora que estamos en esta época en la que todos necesitamos tanta agilidad, cuando creemos nosotros opinamos que una entidad financiera es **MODERNA**?

SUJETO 5: La tecnología.

SUJETO 10: cuando te da facilidad.

SUJETO 1: Te da tecnología.

SUJETO 3: Cuando cumplen con todas las especificaciones de ley.

SUJETO 7: Cuando satisface, en este caso Lo que los bancos han hechos con las plataformas de internet eso está en lo moderno, porque facilitan que los clientes no tengan siempre que ir hasta allá para que hagan una consignación o pago entonces esta actualizados para darle satisfacción a los clientes.

SUJETO 9: Aunque aclaro una cosa, si usted quiere mejor servicio usted debe pagar, nada es gratis, ahora se inventaron el cosito para que usted pueda mirar por internet, todo le cuesta, nada es gratis o hace la cola para que le duela estar parado o paga.

SUJETO 2: Entonces allí compiten en que unos cobran más, otros cobran menos y hay unos que pagamos más pero dan muchos valores agregados y uno prefiere pagar más porque tiene de todo.

MODERADOR1: Esa no es la pregunta. La pregunta va más orientada a que ¿cuándo ustedes consideran que una entidad es **Moderna?** Porque el que nos guste o no que nos cobres es otro tema.

Jimena dice algo importante que es la plataforma tecnológica eso es modernismo para Jimena, pero de pronto No para todos es igual, para alguien es diferente el concepto con respecto al modernismo?

SUJETO 4: En el servicio.

SUJETO 7: Que no le cobren todo.

SUJETO 10: Si en el servicio.

SUJETO 6: En la logística.

SUJETO 2: Para mi es moderno, que me atiendan en la oficina, eso es moderno, antes uno tenía que ir a tocarle al gerente y era casi que intocable, ahora van a la oficina y hasta le llevan detalles.

MODERADOR1: Entonces para Nayibe el modernismo es que el ser humano del banco vaya a la empresa. Se desplace a la empresa. Eso es modernismo para Nayibe,

SUJETO 5: Eso en cuestión de las personas que tienen una empresa, que necesitan ese modernismo, pero digamos en el caso por decir que uno utilice el banco, tenga una cuenta ahorros o una cuenta corriente, en eso influye mucho la atención, porque digamos hay partes donde lo atienden muy mal como hay otras que lo atiende muy bien, o sea aparte de que le toque hacer filas, la atención. Porque muchas veces uno entra a un banco y hay muchas que ni siquiera lo miran, uno dice buenos días y ni siquiera lo miran, yo creo que la atención influye muchísimo allí.

MODERADOR1: Cony dice algo muy importante y es lo de la atención, para ella el modernismo está en la atención, entonces ahora vamos a concatenar esto con un ***servicio de experiencia superior***.

Cuando consideran ustedes que un banco les ofrece una experiencia superior en su servicio.

Aquí hay algo importante, más que decir cuál es el banco que lo está haciendo, porque nosotros lo que estamos aquí no podemos montar un banco, yo no poder cambiar a un banco llámese Davivienda o Bancolombia entonces la preferencia no está en ninguno de los banco, ni siquiera en nuestro patrocinador, pero que es lo que ustedes consideran, que llámese el banco de Nayibe o el banco de Lorena o el banco de Jimena, que consideran que es una *experiencia de servicio superior*, cuando consideran que el banco les ofrece una experiencia de servicio superior?

SUJETO 10: Cuando el banco desplaza sus recursos hasta el ser humano.

MODERADOR1: Para Lorena es cuando en banco desplaza a las personas...

SUJETO10: Si, cuando capacita a las personas para den una mejor atención y sepan tratar al cliente, porque es que cuando llega al banco y ahora las empresas apuntan a allí a llegar, nos estamos quedando sin tener relación personal.

MODERADOR1: Consideras entonces que la atención personal es experiencia de servicio superior. Alguien más?

SUJETO 1: Cuando están pendientes de la cuenta y de uno, cuando no le hacen cometer el error de un saldo un rojo, cuando están pendientes de que salió algo bueno en el banco y tal empresa o tal persona lo puede utilizar, todos esos detallitos lo compran a uno.

MODERADOR1: Ok estar informados de la parte operativa es una experiencia de servicio superior. Alguien tiene algo más de experiencia de servicio superior?

SUJETO 5: Lo mismo que yo decía ahora, la atención, que al menos cuando uno llegue, no el saludo de abrazo y beso, pero al menos que lo tengan en cuerna, muchas veces por el nombre; pero no como a veces cuando una necesita preguntar algo y le dicen "vaya allá".

MODERADOR1: O sea que Cony está muy relacionada con lo que dijo Lorena sobre la atención personalizada y la calidez.

SUJETO 10: Exacto, Cony tiene razón porque si tu miras cuando nosotros somos Joven no somos tan atentos ni amables ni saludamos ni corteses, ni nada por el estilo. La madurez nos hace hacer estas cosas, ser corteses atentos, todas estas cosas.

SUJETO 4: La atención es demasiado importante, porque mira por ejemplo yo estoy en el banco de occidente y me he dado cuenta que en la fila preferencial increíble pero No los atienden tan rápido como a los de la fila general y la gente se alborota porque no lo atiende y la gente hace algarabía porque llevan rato.

MODERADOR1: O sea la atención dentro de la oficina es una experiencia de servicio superior.

SUJETO 2: Ahí yo me ratifico en lo que dije ahora, un servicio independiente de que sea financiero, una experiencia de servicio superior, es cuando tú llegas a una parte y No necesitas casi preguntar, allí está todo, todo está, todo tiene respuesta. Uno no necesite preguntar.

Que llegues a un banco y no necesariamente allá la atención sea personal pero que tu veas que hay visualización y tú puedas saber a quién te diriges y la persona a quien te diriges te da toda la atención que tú necesitas. Que este bien señalizado, que todo lo que vaya a buscar allí con la señalización, tenga. No tienes que

estar preguntando de aquí para allá. Eso es una experiencia superior en atención.

MODERADOR1: Ahora vámonos entonces a pensar o a meditar sobre la *solidez y la seguridad* en las entidades y vámonos a las entidades financieras bancarias.

¿Cuándo ustedes consideran que una entidad financiera bancaria es ***Sólida*** **y es** ***Segura*** porque lo miden ustedes?

SUJETO 10: Primero del respaldo que tenga el banco. Por ejemplo.

SUJETO 7: La estabilidad.

SUJETO 4: Las alianzas que tienen con los bancos extranjeros.

SUJETO 1: Yo también estuve mirando parecido a Lorena y me guio por el informe financiero como va en bolsa de valores y eso me da solides y estabilidad.

SUJETO 2: Eso depende de la imagen del banco. Porque siempre cuando ha habido escándalo, todos salen volando de los bancos, depende de la trayectoria. La trayectoria es como la base para medir la solides de una entidad financiera.

SUJETO 7: La solides que uno a través de los años ve eso le da más confianza a uno

MODERADOR2: Bueno hemos ido de lo general a lo especifico ya estamos en un entidad financiera pero esas preguntas ahora si de pronto dirán son locas pero las vamos a entender al final porque

hasta ahora todo ha sido cuerdo entonces pensemos nosotros en este momento que recordamos de la imagen de banco de Bogotá.

MODERADOR1: Vamos a coger un banco además porque es nuestro patrocinador que tenemos ahí además porque nuestra experiencia requerimos llevarlo de lo general, a un punto medio general y ahora necesitamos llevarlo a lo especifico tal vez muchos de ustedes no sean clientes del banco de Bogotá. Alguno si pero lo importante del ejercicio es que sea o no yo cliente del banco de Bogotá ¿cuál es la percepción que yo tengo de la ***Imagen*** del banco de Bogotá?.

SUJETO 1: Que lo encuentro en toda parte.

SUJETO 2 : Que tiene muchos años.

SUJETO 4: Tiene buen servicio en la parte de los cajeros porque uno puede ir a cualquier parte y ahí se encuentra uno del banco de Bogotá.

SUJETO 6: Para mí el banco de Bogotá es uno de los más agiles que hay.

SUJETO 1: Mucha experiencia en el manejo de las cosas.

MODERADOR1: Esa es la imagen que ustedes tienen del banco de Bogotá

SUJETO 1: Si porque como el personal lleva muchos años eso hace que sean más agiles en el manejo de las cosas que conozcan los procesos y las funciones eso hace que uno salga rápido del banco.

MODERADOR1: Ustedes me han dado respuestas que me califican muchas de las preguntas siguientes que las vamos a hacer de manera general por ejemplo:

Entonces ¿Por qué considerarían ustedes que el banco de Bogotá es ***Sólido***?

SUJETO 2: Para mí por la trayectoria.

SUJETO 4: Por su antigüedad.

SUJETO 1: Por la experiencia.

SUJETO 10: Es un banco que ha crecido mucho, ha crecido en sus alianzas se ha mantenido firme.

MODERADOR1: ¿lo consideran ***Seguro***?

SUJETO 10: Si porque es el sustento del banco de la república.

MODERADOR1: ¿Porque lo consideran ***Moderno***?

SUJETO 10: Bueno él se ha modernizado, ha avanzado un poco.

SUJETO 2: En cambio yo no lo considero moderno.

SUJETO 6: No yo tampoco. Para mí no es moderno yo veo nada en cambio yo veo que el banco de occidente hace otros cambios.

MODERADOR1: En qué aspectos se refiere a cambios.

SUJETO 1: Hasta en la ropa de las chicas, las oficinas.

SUJETO 6: No es tan sofisticado sin embargo da un muy buen servicio

SUJETO 2: Es más hasta en la página del banco para mi es la menos moderna es la más sencilla, la menos interactiva es la página de internet del banco de Bogotá.

SUJETO 1: Yo digo que siguen siendo muy conservadores.

MODERADOR2: Ahora hay un dilema y es que muchos preferimos un entidad *moderna* y otros una entidad conservadora. ¿Porque? porque en el banco se depositan las finanzas

Entonces ¿ustedes consideran o prefieren un entidad moderna en lo financiero o más bien conservadora?

SUJETO 10: Yo digo que cincuenta: cincuenta porque yo te digo yo no confió en el internet no hago ninguna transacción por internet ni mandar un cheque ni nada.

SUJETO 2: En cambio yo he tenido peores experiencias personales que del internet

Jimena pues yo vería la necesidad de la plataforma tecnológica y también al gusto porque si hablamos de los jóvenes en si son más perezosos a ellos no les gusta la fila ni ir a la calle pues están

acostumbrados a realizar las cosas desde el internet mandar todo desde el celular.

SUJETO 2: Y yo he tenido más experiencias seguras en el internet que personalmente y la gente dice no es que el sello y para mí el sello no es más que una impresión del numerito.

MODERADOR1: Ok y eso es para ti ser conservador.

SUJETO 10: A mí me gusta lo tradicional y lo moderno porque yo veo lo mis saldos que estoy haciendo lo que me están entregando miro cuando se me vencen las cosas por internet pero a la hora de las transacciones prefiero lo personal lo tradicional

MOSERADOR2: Abarcando el tema que aspectos van a ser percibidos del banco de Bogotá que les generan seguridad

SUJETO 1: La trayectoria

SUJETO 2: Definitivamente la trayectoria.

SUJETO 10: La antigüedad

SUJETO 4: Si se puede decir que la antigüedad

MODERADOR2: Pues contándoles un poquito como de otro tema para que aterricemos resulta que los últimos avances de la neurociencia y del ser humano han descubierto que lo que recordamos y las experiencias que nos marcan tiene mucho que ver con el ambiente es decir el ambiente que percibimos en cualquier entidad a donde nos dirigimos en si experiencias que

vivimos entonces vamos a darle un giro un poco a la actividad así que maría les va a contar como y de que se trata

MODERADOR1: La intención nuestra es que busquemos cada día aporta al desarrollo de las organizaciones financieras, propiamente de los bancos, de una manera donde tanto lo tradicional como lo moderno se sienta bien, porque aunque no lo hemos dicho, pero casi todos vamos al banco a las carreras, vamos con afanes y al otro lado tenemos funcionarios que tal vez sean de verdad buenos o sean de verdad malos, también tienen su situación, su trabajo, su hogar y queremos crear una experiencia y brindar una experiencia diferente; más agradable, aportarle a las entidades financieras para que puedan brindarle a sus clientes; y ya ahí no hablamos solo del banco de Bogotá, sino de las entidades financieras, que le puedan aportar a sus clientes una experiencia agradable cuando este en el banco. Entonces como hablaba Fiorella el modernismo nos lleva a que la neurociencia ha estudiado muchos comportamientos, entonces ustedes han escuchado hablar acerca de la neurolingüística, que es como nosotros hablamos, pues también hay una parte científicamente descubierta, muy importante, que es la de nuestro sentido del olfato, entonces vamos a hacer un ejercicio muy dinámico donde vamos a relacionar todos esos constructos que ustedes estuvieron aquí dialogando con nosotras, con un aroma que los relacionan porque si vieron todos están relacionados con la entidad financiera pero cuando yo huelo ese aroma muchas veces no me relaciona lo que

me están mostrando. La idea es que entre todos definamos aromas que nos relacionan con una u otra experiencia que sea para ustedes de una u otra manera en el fututo más agradable. En Colombia esto no se ha hecho, solamente un banco extranjero lo ha traído, pero si lo han hecho muchos almacenes de ropa u otro tipo de artículos.

SUJETO 10: A si algunos almacenes en los que uno entra y huele muy rico y diferente.

MODERADOR1: Exactamente, pero queremos que la experiencia dentro de una entidad financiera sea más agradable, para eso ustedes van a aportar muchísimo, porque solamente con este tipo de experiencias vividas aquí, vamos a empezar a mostrarles, porque vamos a poder definir como es para el ser humano un aroma y como lo pueden definir. Todas las personas son diferentes pero habrá algo que haga que se nos parezca la una con la otra esta no es la única ni la primera experiencia, ya hemos hecho unos grupos focales y adicional a esto, nos faltan otros en el camino porque existen diferentes tipos de clientes, entonces para poder llegar a un objetivo, que era el que les dijimos que al final les íbamos a contar, entonces para eso vamos a adelantar un proceso con unos aromas. Lo primero es que los aroma no tienen nombre sino números así que para ustedes los aromas serán números pero en cuanto se les venga a la mente una sensación o sentimiento de lo que representa para ustedes ese aroma lo van a plantear en una

tabla de consultas que nosotras ya trajimos y ustedes nos van a ayudar a definirlas allí.

MODERADOR2: Son diez apenas, así que vamos a empezar a rotar las aromas ya que la idea es que todos tengamos definidos cuales ya y le demos la oportunidad a los otros para que no se quede por fuera ninguno.

MODERADOR2: Lo importante es que huelan el café antes de continuar con el otra aroma para que no se distorsione su olor.

Cada fragancia esta numerada y en cada tabla está el número de la fragancia entonces en el espacio que corresponde a este número pondrán lo que les parezca según lo que está planteado en la tabla y marcaran con una "x" según el criterio de cada una.

SUJETO 2: A mí todo me huele igual.

MODERADOR1: En un principio no identifiquen tan rápido pero deben concentrarse quizás en algunos momentos cerrar los ojos para mayor concentración.

Y así poder marcar cada fragancia según lo que les parezca si es honestidad, apoyo, solides o cualquiera de las que este ahí planteada en la tabla.

SUJETO 10: Esto es muy importante porque es que uno entra a un banco y huele a aire acondicionado a tapete a alfombra a frio a café las de atención a loción propia.

TRANSCRIPCION SESION REMEDIOS 1

Ficha técnica de la sesión:

FICHA TECNICA SESION CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS 1	
ATRIBUTO	**DESCRIPCION**
Sujetos	Mujeres laboralmente activas, de distintos rangos de edad con distintos grados de experiencia en el uso de entidades bancarias.
Género	Femenino
No. de integrantes	12
Nacionalidad	Colombiana
Ocupación	Auxiliares Generales de un servicio de alimentación ubicado en la ciudad de Cali.
Nivel socio-económico	Bajo
Ubicación de la sesión	Terraza de la Clínica Nuestra Señora de los Remedios.
Duración de la sesión	39:48 minutos
Actividades	Conversatorio y dos actividades experienciales con fragancias.
Refrigerio	Galletas, jugos hit, obsequio para participantes.
Tema	Conceptualización de los constructos presentados.

Descripción de los participantes sesión:

PARTICIPANTES		DESCRIPCION		NOMBRE	APELLIDO
1	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 42 años Primera de izquierda a derecha	Mabel	
2	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 38 años Segunda de izquierda a derecha	Yaneth	
3	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 62 años Tercera de izquierda a derecha	Bárbara	Azcárate
4	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 44 años Cuarta de izquierda a derecha	Nubia	
5	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 56 años Quinta de izquierda a derecha	Inés	
6	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 55 años Sexta de izquierda a derecha	Luz Dary	
7	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 34 años Séptima de izquierda a derecha	Adriana	Dinas
8	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 32 años Octava de izquierda a derecha	Adriana	Miranda
9	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 35 años Novena de izquierda a derecha	Sandra	Otero
10	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 24 años Décima de izquierda a derecha	Julieth	
11	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 42 años Undécima de izquierda a derecha	Paola	

INICIO DE LA SESION DE GRUPO:

ENTREVISTADOR 1: Mi compañera María del Carmen y yo nos encontramos hoy aquí porque cursamos la maestría en administración de empresas, ya estamos en trabajo de grado y somos compañeras además de todo en la tesis y pues estamos hoy con ustedes acá, para hacerlos partícipes de una parte de esa tesis de grado. Ustedes dirán y ¿por qué yo?, porque ustedes permanecen mucho tiempo cerca de mí, porque en el trabajo pasamos más de medio día, y pues porque es como al segunda familia de uno, entonces uno invita a la gente cercana, no a cualquiera sino a la gente cercana, porque es importante saber lo que ustedes piensan de lo que vamos a hablar esta tarde. Esta tesis de grado, es un trabajo al que le hemos dedicado alma, vida y corazón, al que le hemos dedicado mucho tiempo, y por eso la importancia de que ustedes estén hoy aca.

Entonces vamos a arrancar a conversar , al principio puede que a ustedes se les haga un poco raro algunos temas que vamos a tratar, porque ustedes ni idea que los íbamos a tratar acá, pero al final vamos a entender el porqué, porque esta María acá y porqué estoy yo y porqué vamos a hacer lo que vamos a hacer.

Hay varias cositas que tener en cuenta, primero la actividad debe ser grabada, por tanto no se puede interrumpir la grabación, por eso los voy a pedir que los celulares estén en vibración o apagados, cuando hagamos un break podemos contestarlos o mirar quien nos ha llamado, pero no debe sonar porque además se esta grabando el audio, entonces se interrumpe, entonces para nosotros transcribir la actividad y sacar resultados, se nos hace muy difícil si suenan los celulares, por este motivo les voy a pedir que lo pongan en vibración o que lo apaguen, no se preocupen que esta es una actividad de decir lo que uno piensa, con sus palabras.

Voy a arrancar a lanzar algunas preguntas y ustedes van a responder lo que consideren de unas variables que nosotros vamos a medir y luego le doy el paso a Maria del Carmen.

Inicialmente hay una palabra que es importante para nosotros estudiar y es Imagen. Qué es lo primero que se nos viene a la cabeza cuando pensamos en la palabra imagen?

SUJETO 8: Presentación. Algo a lo que uno le toma fotos.

SUJETO 9: O como cuando entramos a un negocio y vemos, como la primera impresión que se le da a algo, a un sitio, a un objeto que uno quiere como vender o comprar.

Entrevistador 1: La primera impresión, presentación, lo que uno recuerda de pronto con los ojos como lo dice Adriana, pero como podemos entonces aterrizar ese término a lo que es una empresa, cuando uno dice: Uy esa empresa, tiene buena imagen.

SUJETO 2: Cuando es reconocida.

SUJETO 1: Reconocimiento, la imagen es lo que a uno siempre se le queda grabado, lo que uno siempre va a recordar.

SUJETO 10: O cuando uno va a esa empresa y lo atienden bien, entonces uno dice, me llevo una buena impresión.

SUJETO 5: Cuando uno va a entrar a una parte, y uno dice, ahh tan bonito que se ve.

SUJETO 9: Como la atención que las personas ofrecen.

Entrevistador 1: Atención, también tiene que ver con servicios, con la primera impresión que nos llevamos. Esa es una simplemente de las variables, pero que pensamos nosotros cuando decimos que una empresa es moderna. Será que para todos algo moderno significa lo mismo.

Cuando ustedes dicen, no yo fui a esta empresa y es supermoderna, por qué?

SUJETO 9: Tiene toda la tecnología nueva.

SUJETO 4: Todo es avanzado.

SUJETO 1: Que tienen todas las capacidades, todo lo mejor.

Entrevistador 1: O sea que no precisamente va amarrado a una tecnología.

SUJETO 1: No, todo lo mejor, lo mejor.

Entrevistador 1: Ademas de eso, hay muchas empresas en el mercado, cantidad y de todos los sectores, nada mas en alimentos.

SUJETO 1: Siempre uno procura que la empresa que uno ha visto o en la que uno está sea la mejor, la que este siempre arriba.

Entrevistador 1: O sea que uno quiere que la empresa de uno sea líder.

SUJETO 1: En todos los sentidos, no?

Entrevistador 1: Y que le dará el liderazgo?

SUJETO 9: Las personas que laboran ahí.

Entrevistador 1: Será que tiene que ver algo con cuánto vende o no?

SUJETO 1: Claro.

Entrevistador 1: Y si nosotros no sabemos cuánto vende la empresa, como decimos que es líder?

SUJETO 1: O seaen el momento en el que usted va a una empresa, y ve que todo esta arriba y ve mucha gente así la gente no este comprando, uno dice ahhh ahí parece que es bueno.

SUJETO 9: Otambién como la comunicación porque hay una persona que de pronto reconoce la empresa y de pronto le cuenta a otras personas, y arrastra más personas.

SUJETO 2: O cuando una persona entra a comprar y lleva a mas clientes, porque si lo atienden bien, todo es de calidad, entonces lleva mas clientes.

Entrevistador 1: Para participar nos vamos a turnar porque o si no cuando sea la hora de transcribir, no se va a entender nada, porque las voces de todas se entrecruzan.

Entrevistador 2: He hecho un pare aquí, porque de pronto al principio no les comentamos eso, para que la investigación tenga seriedad nosotras tenemos que grabarla, parte del requisito y el fundamento de la investigación es que se ha hecho con personas realmente, nosotras no nos podemos inventar lo que ustedes dicen, entonces la única forma de lograrlo es filmando las sesiones, transcribiendo lo que ustedes dicen y después llevándolos a una serie de procesos académicos, pero para quien transcribe es difícil tomar todas las ideas si por aquí y por alla hablan, además por eso damos la escarapela para que todos se las coloquen volteada, para que cuando ella habla y yo trate de cogerle el nombre y resulta que esta al revés. Además de que me hablan a la vez y no puedo atenderles, es importante que todas hablen, porque tenemos deferentes tipos de mercados y ustedes son un mercado importante para nosotras, entonces no queremos que se quede nada pero si dos personas hablan a la vez, cuando se vaya a transcribir al papel no van a poder coger sino una de las dos, entonces vamos a volver a empezar.

Siguiendo con los conceptos generales que ustedes venían diciendo acerca de que es una imagen, cuando creen que una organización, un negocio o una empresa tiene buena imagen, es líder, ahora yo les pregunto, cuando creen ustedes que una empresa es sólida, a que le llamarían ustedes o que les da la impresión de que una empresa es sólida? Con que relacionan ustedes la palabra solidez.

SUJETO 10: Cuando uno entra a la empresa y selleva la impresión, la imagen de que es una empresa seria, que tiene buenos fundamentos al momento de uno sentarse a hablar con el gerente o con el psicólogo, entonces uno se da cuenta que se ve interesante, y por parte de uno va e investiga.

Entrevistador 2: Ok, o sea que yo percibo e investigo la solidez de una empresa de esa manera, alguien más quiere decir que características de una empresa le hace pensar que es sólida.

SUJETO 6: Como en la que nosotros estamos.

Entrevistador 2: Ok, que hace pensar a Doña Luz Dary que la empresa donde está es sólida?

SUJETO 6: Porque es una multinacional.

Entrevistador 2: Muy bien que sea una multinacional me da a mí la imagen de que es sólida, eso es una buena característica, alguien tiene otra opinión?

SUJETO 4: Que sean responsables.

Entrevistador 2: Aja, que sean responsables con sus clientes y con sus colaboradores también le da solidez, quien más?

SUJETO 9: Cuando tiene una misión o una visión con sus trabajadores, para poder dar al comercio o al cliente, realmente todos los beneficios que requiere una compañía o una empresa.

Entrevistador 2: Sandra, entonces relaciona la solidez con que la empresa tenga misión y visión, muy bien.

SUJETO 7: Cuando el personal es constante, cuando no mantiene cambiando a cada rato el personal sino que lo mantiene.

Entrevistador 2: Ok, Adriana relaciona la solidez con la estabilidad laboral, que no estén cambiando el personal sino que haya estabilidad.

Qué otra característica? Ahora les hago otra pregunta, qué es para ustedes una empresa segura?

Qué creen que pueda ser la seguridad en una empresa?

SUJETO 12: Que cumpla con todos los requisitos.

Entrevistador 2: Que tipo de requisitos?

SUJETO 12: Por ejemplo seguridad, estabilidad también.

Entrevistador 2: Ok, quién más opina algo acerca de que es una empresa segura?

SUJETO 2: Por lo menos, que tenga todos los papeles en regla, porque a veces uno va a una empresa que recién esté comenzando y uno dirá, bueno pero esto si es seguro? O es algo fijo? O tienen todos sus papeles en regla, empieza uno a sospechar que puede haber algo inseguro.

Entrevistador 2: O sea que Janeth, en un principio me habló de que la seguridad entonces está relacionado con algo antiguo, o sea que si es algo antiguo es seguro.

SUJETO 2: Exactamente, pero si es nuevo que cumpla con requisitos de ley.

SUJETO 2: Si, porque a veces no es una empresa reconocida.

Entrevistador 2: Ok, la seguridad le da reconocimiento a una empresa, quién más? Nubia, que crees que pueda ser seguridad en una empresa?

SUJETO 4: En mi caso que cumpla con todos los requisitos que necesita una empresa para ser una empresa sólida.

Entrevistador 2: ok, o sea que tu relacionas seguridad con solidez.

SUJETO 4: Exacto, porque muchas veces se dice que una empresa es sólida, pero a la hora de pagar nómina, no pasa nada, entonces algo está pasando.

Entrevbistador 2: Ok, entonces tu relacionas seguridad con solidez, dos aspectos que les he mencionado, ahora vámonos con el servicio, cuando ustedes vana a una empresa ya no como

empleados sino que imagínense que ustedes son los clientes, cuando ustedes van a una entidad como clientes, cuándo sienten que les prestan un servicio de alta calidad.

SUJETO 12: Por la calidad humana.

SUJETO 8: Que lo traten a uno bien.

Entrevistador 2: Adriana relaciona el servicio de alta calidad con que la atiendan bien.

SUJETO 12: Por la calidad humana, el buen servicio que presten, muchas veces uno entra a un almacén solamente con el ánimo de mirar, pero muchas veces la atención es tan buena que uno termina comprando algo.

Entrevistador 2: O sea que lo importante de un servicio de calidad es la atención.

Vamos a centrarnos ahora un poquito más a profundidad, entonces de lo general vamos a hablar ahora un poco de las instituciones financieras, vamos a imaginarnos que nosotros somos clientes de una entidad financiera y que vamos a entrar en esa entidad financiera, cuando consideramos que esa entidad financiera es sólida.

Ya no vamos a hablar de un almacén ni de un restaurante, sino de una entidad financiera, por ejemplo cuando ustedes llegan a un banco, cuando lo consideran sólido, que les hace pensar que esa entidad es sólida?

SUJETO 4: Cuando el desembolso es rápido.

Entrevistador 2: Ok, Nubia dice que cuando le prestan un servicio rápido, como un desembolso que es un servicio financiero.

SUJETO 9: Cuando el personal es ágil para atender y que está en la capacidad.

Cuando uno entra y tiene una imagen de algo sólido y de algo de seguridad, cuando uno entra con la certeza y está seguro de que la gente que lo está atendiendo a uno tiene la capacidad para poder atenderlo.

Entrevistador 2: Pero en que sientes tu que quien te está atendiendo es de una empresa sólida y segura, que te hace pensar eso?

SUJETO 9: La seguridad de la persona con la que uno esta hablando.

Entrevistador 2: Ok, la seguridad con la que se desenvuelve la persona, el funcionario, o sea que la seguridad de la persona te transmite la seguridad de la empresa. Quémás les hace pensar que una empresa es sólida y segura?

SUJETO 12: El poder de convencimiento, la información que le dan a uno se sienta satisfecho y que uno vea que es cierto lo que le están ofreciendo a uno.

Entrevistador 2: O sea que está muy relacionado con la información que te están suministrando.

Entrevistador 1: Bueno, teniendo en cuenta que todos somos clientes de las entidades financieras, todos tenemos mínimo la cuenta de nómina, cierto? O tenemos una tarjeta de crédito, hemos ido, hemos pedido préstamos o muchos servicios, o si no somos clientes, entonces entramos constantemente a los bancos a hacer muchas actividades, entonces cuando entramos a un banco que nos indica que ese banco es moderno por ejemplo.

SUJETO 8: El nombre, uno muchas veces escucha muchos nombres de bancos nuevos, yo diría que el BBVA, el banco que tenemos nosotros para la nómina es nuevo, no lo había escuchado mucho.

Entrevistador 1: Aja, no tenía mucho tiempo en el país.Qué mas podemos considerar como moderno?

SUJETO 1: Si, es moderno, porque para uno sacar el tiquet, tiene que digitar ahí, para uno entrar tiene que espichar porque si no no puede entrar, en otros bancos es más fácil, uno entra, pide el tiquet y ya, en cambio allá uno tiene que digitar.

SUJETO 8: A veces la estructura, que uno ve que esta remodelado, que tiene buenos asientos, escritorios de cristal, por ejemplo la oficina principal de B. Bogotá tiene unas cosas así larguísimas y otros bancos tienen escritorios pequeños, más bonitos.

Entrevistador 1: Adriana se refiere a algo muy importante y es el ambiente, de pronto puede que cuando uno va a hacer una transacción por internet, puede ser lento, pero desde que ella lo vea en su infraestructura como moderno considera que eso es suficiente.

Y si hablamos específicamente de un banco, que es nuestro tema de estudio cuando podemos decir que un banco es líder, si no tenemos ni idea de cómo le va o de cuanto vende, como podemos decir, yo voy a adquirir una tarjeta de crédito de tal banco, porque es un banco sólido y moderno.

SUJETO 10: Por lo que uno oye decir, por la publicidad, porque muchas personas tienen tarjetas allá y dicen, vea tan bueno, Es reconocido ante la sociedad.

SUJETO 1: Yo me imagino que el Diners Club, porque lleva muchos años en el comercio, y es un banco que es a nivel mundial.

Entrevistador 1: Bueno, ya hablamos de liderazgo y del banco moderno, y si nos referimos a la buena imagen del banco, qué nos dirá a nosotros que un banco tiene buena imagen o que tiene mala imagen.

SUJETO 10: Para mí buena imagen sería yo entrar y como me atiendan.

Si yo veo que llego y la señora al yo preguntarle como que me esquiva y como que me quiere sacar de taquito entonces no.

SUJETO 9: Los servicios que ofrecen.

SUJETO 10: O los portafolios de servicios como ellos hablan, cuando yo me siento con ella y me explica todo bien explicado, que uno dice qué chévere que me explican bien y uno queda tranquilo.

Entrevistador 1: Aja, que la información sea clara, que me expliquen el portafolio, que me atiendan, que tengan en cuenta el tiempo para atenderme, y será que ya que Adriana hablaba de un tema que es la calidez y el ambiente, ustedes consideran que la calidez en una entidad financiera es importante?

SUJETO 8: Para mi es la número uno.

Entrevistador 1: O sea que para ti es lo más importante.

SUJETO 8: No en todas, pero sí.

Entrevistador 1: Hermencia, tú crees que es importante un ambiente cálido.

SUJETO 12: Pues pienso que sí, porque por ejemplo yovoy a una entidad en busca de algo y la información que me dan, no la entiendo, no es muy clara para mí, o la atención no es muy buena, yo de pronto salga como decepcionada más bien, pero si yo entiendo bien lo que me explican, yo salgo contenta y con ganas de volver.

Entrevistador 1: O sea que para ti la calidez tiene que ver netamente con servicio.

SUJETO 9: yo pienso igual que la señora, porque como ustedes mismas lo dicen, nosotros no sabemos que tanta plata maneja un banco, o que requisitos hay dentro de ese banco, entonces la mayor calidad que debe presentar el banco ante un cliente, es la calidad de las personas que están detrás de la línea, del líder, atendiendo a un cliente, ahí la calidad que ofrece el banco no es en papel porque no tenemos conocimiento de los clientes, sino el resultado de como fuesen ellos para que nosotros compremos o para nosotros ingresar a empezar a ser socios de ese banco.

Entrevistador 1: Como objeto de estudio nuestro, además de las entidades financieras, el objetivo de nuestro trabajo de grado es la consecución de una estrategia para Banco de Bogotá.

Hemos sido clientes de Banco de Bogotá, yo creo que la gran mayoría, o de pronto otros se quedaron con B. Bogotá, o sino somos usuarios.

Entrevistador 2: Perdón, si bien es cierto vamos a tomar ese banco como ejemplo donde la mayoría de ustedes estuvieron, lo que vamos a hacer es una construcción que le va a servir al sector financiero así que vamos a responder las preguntas que Fiorella les va a formular, de manera general, de pronto no pensando en quejas que de pronto nosotros no vamos a poder solucionar, sino mas bien a aportes respecto a lo que Fiorella les va a comentar.

Entrevistador 1: Si, en la medida en que pensamos de las preguntas que vamos a hacer, recordando lo que percibimos del B. Bogotá ya sea por la experiencia, por la publicidad, bueno tantas cosas con las que uno tiene contacto, entonces a nosotros que nos hace pensar que el B. Bogotá es líder?

SUJETO 1: Porque no cobra el 4 x 1000 y eso es muy importante.

SUJETO 4: Porque lleva muchos años en el mercado.

SUJETO 2: Tiene varias sucursales.

SUJETO 8: Tiene partes seguras a donde uno puede ir a sacar su dinero, no las tiene en las calles.

SUJETO 4: Todas las entidades que tienen siempre tratan de estar en lo moderno, siempre hay buena atención y siempre todo está como bien puesto, todas las entidades en las que yo he estado de B. Bogotá, todas son buenas y tienen buena atención.

SUJETO 2: Ami me gusta, porque los cajeros siempre están dentro de un supermercado, es más seguro para cobrar su plata y no está exponiéndose a la calle.

Entrevistador 1: Habrá algo que nos indique que el B. Bogotá es moderno?

Algo que recordemos cuando vamos, cuando hacemos alguna transacción, por la atención, por lo que escuchamos.

SUJETO 9: Ahora es moderno porque esta manejando la tarjeta con chip, anteriormente no tenía la tarjeta con chip, ahora eso es un sistema moderno.

Si ahora sirve hasta para subir al mío.

SUJETO 8: Si yo tenía la tarjeta y fui a retirarme y quien me atendió, me convenció para que no me retirara de la tarjeta, todavía la tengo, el me lavó la cabeza.

Entrevistador 1: Otro, punto importante que nos indica que es un banco moderno, habrá algo más que se nos queda por fuera?

Será que banco de Bogotá tiene buena imagen?

SUJETO 5: Tiene prestigio.

SUJETO 6: Yo nunca he oído decir algo malo del Banco de Bogotá.

Entrevistador 1: Entonces lo que uno escucha, dice que es bueno, algo más que nos indique que es un banco con buena imagen?

Entrevistador 2: Bueno antes de hacer nuestra parte experimental, nos quedaron pendientes dos puntos importantes de Banco de Bogotá, y es que ustedes dijeron que tiene buena imagen, pero ustedes consideran que el B. Bogotá es sólido? Y porque?

SUJETO 4: Si, porque desde que yo trabajo acá, siempre he estado con el Banco de Bogotá, el banco siempre ha estado ahí, nunca me ha quedado mal con una transacción.

Entrevistador 2: Ok, para Nubia el que el B. Bogotá tenga trayectoria le da solidez. Por que otro motivo el Banco es sólido?

SUJETO 8: Porque tiene muchas sucursales.

Entrevistador 2: Aja, el gran número de oficinas que tiene el banco le da además de buen servicio, solidez, qué otro aspecto consideran que le da al Banco de Bogotá solidez?

SUJETO 6: Los años que tiene.

Entrevistador 2: Los años, el Banco de Bogotá fue el primer banco en Colombia, entonces la permanencia, la trayectoria y la antigüedad. Ahora muchos de ustedes relacionaban la solidez con la seguridad, pero si lo miramos nuevamente, la seguridad, ustedes como consideran que el banco de Bogotá es seguro?

Que otro aspecto aparte de la solidez tiene el banco que lo hace un banco seguro?

Piensen en general que tanto significa seguridad?

SUJETO 2: Para mí es seguro porque cuando a uno por lo menos se le quedan quince mil pesos o diez mil, no pasa como en otros bancos que se le pierden.

Entrevistador 2: Ok, que la seguridad de su dinero esta garantizada y eso hace que sea un banco diferente., es un punto de vista diferente y muy válido.

SUJETO 2: Si porque yo por ejemplo voy a los quince días y tengo mi plata ahí.

Entrevistador 2: Ok, que otro aspecto puede darles a ustedes la sensación de que es seguro?.

SUJETO 10: Las instalaciones, que son viables para uno ir a retirar.

Entrevistador 2: Ok, un tercer aspecto diferente mencionado y es muy válido, las instalaciones físicas están ubicadas en sectores que le dan al cliente seguridad en el momento de utilizar los servicios del banco.

Entrevistador 2: Si ven que aparte del banco ser sólido también puede ser seguro.

Y no necesariamente por ser sólido tiene que ser sólido, porque si miramos los bancos del exterior son sólidos porque son internacionales pero será que siempre son seguros? Habría que mirar todo lo que ustedes han mencionado.

Ahora yéndonos por un punto por el cual ustedes son muy importantes y es que la mayoría en algún momento fue cliente o es cliente de Banco de Bogotá, y si no es así ha ido en algún

momento a hacer pago, a esperar a alguien al banco, entonces cuando consideran ustedes que les pudieron haber dado una atención de calidad superior?

SUJETO 4: Cuando realizan el proceso, digamos que es rápido, que está disponible y me ayudan en todo lo que necesito.

Entrevistador 2: Ok, la disposición y la agilidad dice Nubia, que otra cosa les hace sentirse con un buen servicio en el Banco de Bogotá? Inés alguna vez has ido al B. Bogotá?

SUJETO 5: Si yo he ido.

Entrevistador 2: Y cómo te has sentido?

SUJETO 5: Lo que yo si se es que es rápido.

Entrevistador 2: Ok, pero que nos puede dar esa rapidez en la fila, será el número de cajeros que atienden.

SUJETO 5: Si

Entrevistador 2: Así es, el número de personas que atienden y el tipo de personas que atienden, porque puede ser que hayan cinco pero sean lentos.

Ahora vamos a ir a la parte experimental, le llamamos experimental porque vamos a relacionar esos aspectos de los que hemos estado hablando a los que llamamos constructos a la solidez, la buena imagen, el servicio, la calidez, los vamos a empezar a relacionar con un aspecto que de pronto nosotros muchas veces inconscientemente no nos damos cuenta pero sucede y es que esta comprobado que las personas, un aspecto importante hoy es que todas somos mujeres, las mujeres somos muy sensitivas y kinestésicas, el contacto nos pega mas que a los hombres, o sea que somos más sensibles que los hombres, entonces podemos hablar aquí tranquilamente de que tenemos un tema que vamos a trabajar y es digamos los estudios de nuestro cerebro frente a lo que sentimos, a lo que vemos a lo que oímos y algo muy importante algo a lo que olfateamos.

Ustedes están en un restaurante, digamos que cafetería y colocan extractores de olor y porque los colocan, porque como estamos en una clínica es importante que no huela la clínica a comida porque la imagen que se lleve la gente de la clínica entonces podría ser de un restaurante y eso es solamente una parte del servicio, porque los olores nos llegan directamente al cerebro y nos hacen recordar situaciones, nos hacen sentir emociones y nos hacen pensar cosas, entonces vamos a hacer un ejercicio en donde nosotros les vamos a colocar diez diferentes fragancias y hay dos frascos de cada una para que sea más rápido, colocamos unas por acá y otras por allá.

TRANSCRIPCION SESION HOTEL 2

Ficha técnica de la sesión:

FICHA TECNICA SESION CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS 2	
ATRIBUTO	**DESCRIPCION**
Sujetos	Personas laboralmente activas, de distintos rangos de edad con distintos grados de experiencia en el uso de entidades bancarias.
Género	2 hombres y 1 mujer
No. de integrantes	3
Nacionalidad	Colombiana
Ocupación	Empleados de servicios de alimentación de la ciudad de Cali.
Nivel socio-económico	Bajo y medio.
Ubicación de la sesión	Hotel Miami ubicado en el centro de la ciudad de Cali.
Duración de la sesión	52:57 minutos
Actividades	Conversatorio y dos actividades experienciales con fragancias.
Refrigerio	Galletas, jugos hit, obsequio para participantes.
Tema	Conceptualización de los constructos presentados.

Descripción de los participantes sesión:

PARTICIPANTES		**DESCRIPCION**		**NOMBRE**	**APELLIDO**
1	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 37 años Primera de izquierda a derecha	Javier	
2	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 42 años Segunda de izquierda a derecha	Blanca	Cuervo
3	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 29 años Tercera de izquierda a derecha	Sergio	Gómez

INICIO DE LA SESION:

Entrevistador 1: Mi nombre es María del Carmen Becerra, soy estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad del Valle y compañera de Fiorella,la conocen?. Entonces les vamos a agradecer primero la participación que tengan, para nosotros es muy importante, tener una experiencia con personas como ustedes, que nos puedan aportar a nuestra investigación. Vamos a pedirles unas cosas importantes al principio y es que por ejemplo si tienen celulares, los coloquen en vibración, nosotras vamos a grabar todo lo que estamos diciendo acá, porque como es un tema netamente académico, tiene que quedar evidencia de la actividad, y adicionalmente a eso después vamos a hacer una transcripción de todo lo que aquí se diga, entonces les vamos a pedir que cuando hablen lo vamos a hacer de a uno para que al transcribir sea más fácil. En ausencia de algunas personas que quedaron faltando, nos va a hacer más fácil la situación, así que vamos a empezar el tema, que al principio ustedes pensarán, bueno pero de qué se trata esto, y déjenme decirles, que de eso se trata, que en un principio ustedes tengan su mente en blanco, que ustedes tengan el deseo de participar y de aportar conceptos como a su mente se les venga, con la idea de que el ejercicio sea productivo tanto para ustedes como para nosotros, entonces muchas gracias, siéntanse bienvenidos y los dejo entonces en compañía de mo compañera Fiorella.

Entrevistador 2: Buenas tardes, pues sí como les dice María, vamos a arrancar con unas temáticas que trato yo y otras las trata María, y al final nos vamos a enterar con certeza de que se trata y de por que el preámbulo antes de llegar a las conclusiones de la actividad, inicialmente les voy a nombrar algunos conceptos como imagen, por ejemplo, vamos a pensar en la imagen de una empresa o de una institución, que piensa uno cuando alguien le dice "esa empresa tiene buena imagen", por qué consideramos que una empresa tiene buena imagen o una institución, entonces que consideramos nosotros que es la imagen, con sus palabras, alguno de ustedes sabe que se le viene a la cabeza cuando piensa en eso.

Sujeto 1: Puede se la apariencia, lo que se lleva uno de la empresa que está visitando, como el lugar, dónde está ubicada, el sitio, todo eso, si se ubica en una parte bien, por ejemplo si es una Clínica, por ejemplo yo me ubico en la clínica en donde estoy, esta en un sector bueno y es buena, de hecho es bonita, la imagen es lo que rodea, todo eso.

Entrevistador 1: Lo que percibimos, Blanca, que piensas?

Sujeto 2: Sí, es lo primero que uno proyecta.

Sujeto 3: Yo diría que como el prestigio que tiene.

Entrevistador 2: Y cuándo creemos que una empresa tiene buena imane, listo, decimos, la imagen es lo que observo, el buen nombre, pero cuando consideramos que definitivamente se lleva el primer lugar en imagen y la escogería porque para mí tiene la mejor imagen?

Sujeto 3: Cuando es atractiva visualmente o por los servicios que presta.

Entrevistador 2: Cuando nos atrae, este es un concepto importante para nosotros estudiar, que perciben las personas por imagen, y cuando califican que una empresa tiene buena o pésima imagen, cuando podemos considerar que la imagen de una empresa se ha deteriorado?

Sujeto 1: Cuando presta un mal servicio.

Sujeto 2: La atención es muy importante para la gente.

Entrevistador 1: Entonces la atención tendrá algo que ver?

Sujeto 1: Si, si la persona se siente mal atendida, optará por no visitarla o visitar otra, no sé.

Entrevistador 1: Y cuando nos referimos al término liderazgo, qué es liderazgo?

Sujeto 1: Es una persona que lidera a un grupo de personas y lo hace buscando un bien común, eso es ser líder.

Entrevistador 1: Para Javier, eso es ser líder, pero que es una empresa líder?

Sujeto 3: Una empresa que está de primera, la que marca la pauta, la que lleva la delantera en cuanto a todo lo que hace en el mercado.

Entrevistador 1: lo que creemos nosotros, porque de pronto no conocemos el nivel de ventas de una empresa, podemos pensar que es líder en ventas y resulta que no.

Y cuando consideramos que es un buen líder en el mercado, cuando innova, cuando está siempre construyendo nuevos conceptos.

Sujeto 1: Si cuando saca nuevos productos.

Entrevistador 1: Y estando nosotros en el tiempo en el que estamos, donde uno ya no hace sus compras como antes, donde hay sitios muy novedosos que visitar, cuando consideramos que una empresa es moderna, cualquiera sea pública o privada, presten servicios o vendan productos, que nos indica a nosotros que una empresa es moderna?

Sujeto 1: Una empresa es moderna cuando tiene la tecnología y todo está avanzado, que tiene todos los servicios a como estamos hoy en día, pienso yo.

Entrevistador 1: Piensas que tiene que ver con la tecnología.

Sujeto 1: Exacto.

Sujeto 3: Una empresa que no se quedó en lo que todo el mundo conoce, sino que se está actualizando conforme los tiempos van cambiando.

Entrevistador 2: Blanca coincides, que tiene que ver con la tecnología? O para t{i hay otros aspectos de importancia?

Sujeto 2: Pues hoy en día todo esta tan actualizado.

Entrevistador 2: Que hay que estar ahí, como para no quedarse atrás. Vamos María.

Entrevistador 1: Bueno, vamos a continuar analizando otros términos, yo les voy a decir el término, como lo venía haciendo Fiorella, y me gustaría que ustedes expresaran lo que se les viene a la mente cuando yo por ejemplo les digo, ¿qué consideran ustedes o cómo consideran ustedes cuando van a una empresa, cuando son atendidos en una organización ya sea donde ustedes trabajan o donde ustedes van cuando son atendidos, cuando consideran ustedes que un servicio es de calidad superior, para no decir que un servicio es bueno o un servicio es malo, pues muchas veces no sabemos para quién sea bueno o para quién sea malo, hablemos de un servicio de calidad superior, cuándo considera Javier, que está siendo atendido con un servicio de calidad superior?

Sujeto 1: Cundo la persona que lo está atendiendo a uno le brinda a uno todas las facilidades, lo orienta, sabe uno a que está yendo al servicio, no pone trabas, sino que va directamente a lo que es, conoce muy bien la empresa, pienso yo que es eso.

Entrevistador 1: Ok, has dicho cosas muy importantes, entonces la persona y el conocimiento.

Sujeto 1: Exacto.

Entrevistador 1. Blanca tu cuando consideras que un servicio o cuándo una empresa puede brindarle a sus clientes o cuando tú te has sentido que has sido atendida con un servicio de calidad superior. Piénsalo, así como se te viene, porque puede ser diferente a lo que diga Javier, porque cada uno somos un mundo diferente y lo que para Javier pueda ser servicio, para ti no necesariamente, por eso les decimos, pueden hablarlo tranquilamente. Mientras Blanca va pensando, Sergio nos va a decir que considera que es un servicio de calidad superior cuando va a un lugar y es atendido o cuando crees que puedes brindar un servicio de calidad superior a una persona en una organización.

Sujeto 3: Pues así como decía Javier, cuando se cubren todos los detalles, pues si cuando uno va por algo que desde el principio sea bien tratado, bien recibido, que esté bien orientado, detalles, que lo llamen a uno por el nombre, que si lo van a hacer esperar le digan, que espere sentado, cosas así, que uno sienta que se preocupan por uno.

Entrevistador 1: Listo, para ti es el sentirte como persona con una buena atención.

Sujeto 2: A veces uno llega a una parte y espere y espere y espero y yo creo que no debería ser así.

Entrevistador 1: mira que estas diciendo algo muy importante y que quizás tus compañeros no habían dicho y es el tiempo de espera, no? dentro de un servicio de calidad superior, el tiempo de espera está relacionado con el tiempo en el que a mí me solucionan mis necesidades.

Ahora, cuándo ustedes consideran que una organización, que una empresa es sólida, hay diferentes maneras de imaginarse uno la solidez en una empresa, entonces, díganme lo primero que se les viene a su mente cuando yo les digo qué es una empresa sólida?

Sujeto 3: Bueno, uno se imagina que una empresa es sólida cuando tiene un buen nombre ante la gente, que tiene ganancias, pues va incluida en el prestigio.

Sujeto 1: Que es una empresa fuerte, que es firme, que no es una empresa que se desborona ante cualquier cosa sino que va adelante, pujante.

Entrevistador 1: Y si yo les pregunto por una empresa segura, cuando consideran que una empresa es segura, los productos, los servicios, lo que le están brindando es seguro.

Sujeto 1: Cuando tiene calidad de servicio.

Sujeto 2: Sí, más que todo es por calidad, porque uno por ejemplo va a un centro comercial y sabe que hay calidad.

Entrevistador 1: Aja, entonces eso a ustedes les parece a ustedes que es seguridad.

Entrevistador 2: Bueno, evacuemos el último concepto que tiene que ver con calidez. La calidez se puede percibir de tantas formas distintas y yo se que tienen opiniones diferentes, cuando ustedes pueden calificar que se sienten en una ambiente cálido, en una empresa como clientes.

Sujeto 3: ahí, vuelvo y digo, como cuando se es buen tratado, pues cuando lo tratan bien a uno, cuando uno llega auna parte y le saben el nombre, cuando están pendientes de la atención de uno, se le ofrece tal cosa o tal otra, desea tomar tal cosa o tal otra, cuando uno siente que lo conocen.

Sujeto 1: Yo pienso que cuando hay un trato digno, cuando lo tratan a uno con respeto, eso influye.

Entrevistador 2: Cuando sientes tú Javier, específicamente que estás siendo tratado con calidez?

Sujeto 1: Cuando la persona a la que me estoy dirigiendo, conoce de lo que le estoy hablando, maneja muy bien el tema, entonces uno se siente seguro, confiado.

Sujeto 2: Yo creo que atender bien la persona, es lo más lógico.

Entrevistador 2: De pronto es lo más importante.

Sujeto 2: Sí, es lo más importante, atender bien la persona, porque si usted se siente mal atendido, no vuelve a ninguna parte.

Entrevistador 2: Así, sea el producto muy bueno.

Sujeto 2: Exactamente.

Entrevistador 2: Pero muchas veces esas experiencias, esos momentos, marcan el recuerdo del consumidor, pueden determinar si uno quiere volver o no.

Como hemos evacuado los términos de forma muy general, sabiendo ustedes que piensan del concepto, como lo califican dentro de un ambiente empresarial, dentro de una institución, nos vamos a ir a algo un poco más específico y que es mas objetivo de nuestro estudio y son las entidades financieras, ahí la cosa como que cambia, porque una cosa es hablar de una empresa cualquiera, donde yo voy a comprar un bien o un servicio y otra puede ser hablar de una entidad financiera, entonces centrándonos en ese nicho en ese sector empresarial, vamos a conversar acerca de esos conceptos.

Y es por ejemplo lo que tiene que ver con el carácter moderno, creemos nosotros que es importante que una entidad financiera sea moderna? O para nosotros se nos hace más confiable y mejor que sea más conservadora?

Sujeto 3: Hay para todos los gustos, por ejemplo hay personas a las que no les gusta usar el internet, en cambio hay otras que todo lo hacen por internet, entonces esperan que su entidad sea así, en cuando a eso, que tenga servicios de internet, que tenga plataformas.

Entrevistador 2: Será que eso entonces es importante.

Sujeto 1: Si, hay personas que se quedan en lo antiguo pero hay otras que quieren estar siempre innovando, renovando, entonces si es una parte importante.

Sujeto 2: Evolucionar, no quedarse como en el pasado.

Entrevistador 2: Y qué puede ser moderno en una entidad financiera, o sea uno entra o recibe un servicio de una entidad financiera y qué le dice a uno, uff que servicio tan moderno.

Sujeto 1: Por ejemplo yo he ido al banco BBVA, no todos los bancos tienen que uno entra y esta la caja donde uno se mete y uno tiene algún objeto metálico se inactiva, cuando uno está allá adentro con un fichero y están las pantallas, informándole los turnos a uno y uno va pasando, hay otras entidades que no lo tienen.

Entonces eso es bueno, es más organizado, moderno, en cambio hay otras que no lo tienen, hay otras que siguen como empezaron, ahí se nota la tecnología avanzada, entonces es moderno.

Sujeto 3: Hay sitios que no han cambiado, que uno llega y tiene que hacer la misma fila y ya, muchas veces de pie, hay otros donde están los asientos y así mismo pueden haber asientos como estos o pueden haber asientos más estilizados más modernos y también en cuanto a los tableros con la información.

Sujeto 1: A mí me pasó, yo fuui a retirar unas cesantías y fui a horizonte y a porvenir, en porvenir me tocó una fila larga y estar de pie mientras me atendían, en cambio en horizonte es un sitio muy organizado donde uno llega, se sienta, están las pantallitas ahí y la niña le está explicando a uno todo entonces se siente uno mejor, eso es un avance, pueden prestar el mismo servicio.

Sujeto 3: Ahíesta reflejado entonces lo que uno ve en los aparatos y en las instalaciones.

Sujeto 1: En el ambiente también

Entrevistador 2: Entonces ustedes aportan algo que es moderno en la entidad financiera no sólo significa la plataforma virtual, que uno pueda hacer todo por internet, sino que también hay otros aspectos distintos a la plataforma que le dicen a uno que la entidad es moderna y que pueden hacer de esa experiencia que vivimos que sea más cómoda, que sea mejor y que tengamos deseos de regresar.

Sujeto 1: Si es verdad, yo me sentí muy bien atendido por ejemplo a mí me pareció chévere.

Sujeto 3: No sé, si sean ganas de regresar, pero al menos que no sean mamera de tener que ir, porque muchas veces uno dice: "no, tener que ir al banco a hacer cola", al menos teniendo una buena experiencia uno no se desanima a ir.

Entrevistador 2: No se desanima de ir, bueno, y si hablamos de una entidad bancaria, si estamos sentados ahí, cuando pensamos o decimos nosotros que un banco es líder.

Sujeto 1: Yo pienso que un banco es líder cuando nos brinda lo que realmente estamos buscando en ese momento y que todas las exigencias que tiene el sitio, el lugar que uno visita, es bueno y es agradable para uno, los conocimientos se notan en todo, para mí, yo pienso que eso es un banco líder, cuando uno encuentra como de todo, me parece.

Sujeto 2: Si ahora los bancos a uno le proporcionan mucho para progresar, uno de pobre, no tiene plata, pero de pronto uno va al banco y hablando le hacen a uno un préstamo entonces es chévere.

Sujeto 1: Pero no sé si sea en todos los bancos, pero en los que yo he conocido a uno le dicen no mire este banco es lo uno y lo otro y lo investiga, entonces uno se siente bien.

Entrevistador 2: O sea que para Blanca, el banco líder es el que le da más facilidades de acceder a un servicio, no le pone tantas trabas.

Sujeto 2: Más que todo a la gente de pocos recursos.

Sujeto 3: Un banco es líder cuando se preocupa por todo lo que hemos hablado, por innovar, por prestar nuevos servicios, entonces eso atrae a más gente.

Sujeto 1: Exacto, gana prestigio y gana personas, o sea busca estar siempre encaminada a tener más.

Entrevistador 1: Si, yo les estaba escuchando y veía que las respuestas están muy relacionadas con nuestra experiencia personal, tal vez no estemos vinculados a muchoas bancos, pero no podemos negar que en cualquier momentos nos toca atravesar las puertas de una entidad financiera, ya sea como usuarios o como clientes, entonces cuando llegamos, ya hacemos parte

de ese público al que tienen que atender las entidades financieras. En qué momento sienten ustedes que la atención de esa entidad financiera o bancaria es de alta calidad, es de calidad superior es un servicio con calidad, siendo ustedes usuarios o clientes del banco, cuando sienten que el servicio que se les está brindando es de calidad superior?

Sujeto 1: Yo pienso que desde el momento en el que uno esta entablando una relación con la persona que lo está atendiendo que lo que uno le pregunta se lo dice con facilidad, no con dudas, ni nada, sino que conoce y maneja muy bien su puesto de trabajo.

Entrevistador 1: Entonces se personaliza el servicio y ahí te sientes con una buena atención?

Sujeto 1: Sí claro.

Entrevistador 1: Blanca, cuando tú entras al banco, del servicio que te hace sentir que es un buen servicio? Qué aspecto de la institución te hace sentir que presta un buen servicio?

Sujeto 2: Pues yo muy poco entro a un banco.

Entrevistador 1. Y en las pocas veces que has entrado.

Sujeto 2: No, se siente uno bien, o sea más que todo la seguridad, hay que ver que la seguridad también es importante.

Entrevistador 1. Es importante, que cuando tu entras sientas la seguridad, y Sergio?

Sujeto 3: Cuando uno percibe que se preocupan por todos los aspectos, pues que se note que se esmeran porque todo esté limpio, que se siente bien el trato, que uno se de cuenta que se preocupan al menos porque la gente tenga donde sentarse, que se preocupan por los detalles.

Entrevistador 1: Aja, desde el aseo de la institución hasta aquellos aspectos que casi no se perciben, todo eso hace que siento o no clientes, tengamos una experiencia superior.

Cuando ya estamos o pensamos en una entidad financiera, cuendo creen que una entidad financiera puede ser sólida y si consideran que es así, porque la respuesta anterior me la relacionaban con la seguridad, cuando consideran que una entidad financiera es sólida y si consideran importante esa solidez.

Sujeto 3: Es importante que sea sólida, porque si uno va al banco es a depositar muchas veces sus ahorros, entonces uno espera que la entidad, no que no vayan a decir de un día para otro, no se quebró el banco entonces perdió la plata, o que robaron el banco y perdieron ustedes la plata, cosas así.

Entrevistador 1: Entonces allí vuelvo a entender, que como la primera vez que tocamos el tema, de solidez y seguridad, porque cuando yo te pregunto por solidez entonces tu me hablas de la seguridad que te brinda la entidad, que no lo vayan a robar a uno.

Sujeto 3: Bueno y solidez, en cuanto a que uno sepa que no es una entidad que anda regalando la plata digamos o que no la anda malversando.

Entrevistador 1: Ok, a eso le llamas solidez. Qué consideras Javier que es seguridad en una entidad financiera?

Sujeto 3: Seguridad, como la palabra lo dice es que por ejemplo si yo tengo cierta cantidad de dinero en una entidad bancaria, voy a tener seguro el monto que tengo allí y no me van a decir, no es que pasó esto y aquello y no me van a responder, yo pienso que ahí hay seguridad, cuando lo que yo tengo allí, se están apropiando de eso pero para bien mío, hay seguridad.

Sujeto 2: Si, porque muchas veces se van a la quiebra y quien le responde a uno de pobre?

Entrevistador 1: o sea que ustedes relacionan mucho la solidez con la seguridad.

Entrevistador 2: Bueno, hemos hablado de empresas, hemos hablado de instituciones financieras, el trabajo de grado nuestro tiene que ver con instituciones financieras, pero tiene que ver más específicamente con el Banco de Bogotá.

Vamos a pensar en el, en lo que vemos de él, de pronto en la publicidad, en lo que escuchamos de el, de pronto alguna vez hemos ido o de pronto muchas veces, o hemos tenido cuenta ahí, hemos ido a pagar un recibo, una matrícula, entonces vamos a pensar en el Banco de Bogotá y vamos a analizar estos conceptos ahí, entonces pensando en el concepto moderno, consideramos nosotros que el Banco de Bogotá proyecta que es un Banco moderno?

Entrevistador 1: De pronto para que les quede más fácil, les quiero invitar a que ustedes se imaginen una oficina del Banco de Bogotá, lo que han visto de B. Bogotá, lo que han escuchado alguna vez del B. Bogotá, lo que ustedes hayan visto del B. Bogotá y que lo traigan a sus mentes en este momento, porque para el ejercicio es muy importante llevarlo a una institución, además hemos escogido el banco porque es el la cual yo trabajo y puedo estar al interior de ella, esto nos va a permitir aportarle el día de mañana a otras instituciones financieras, pero el ejercicio de hoy empezaba generalizado, luego un poco más centrado y ahora sí aterrizado a una entidad real, porque no podemos hacerlo así, hablando generalidades solamente, en esta ocasión los invito a que traigan a sus mentes al Banco de Bogotá, todo lo que han escuchado, han visto, las experiencias que han tenido buenas o malas, entonces ahora sí empecemos a contestar las preguntas que Fiorella les va a formular.

Sujeto 1: Yo percibo del Banco de Bogotá, por ejemplo a mpi me parecía muy buena, pero a nosotros en la empresa nos cambiaron de entidad bancaria y a muchos nos afectó, porque como que con el Banco de Bogotá como que la plata se mantenía, en cambio ahora en el otro banco, la gente dice que no puede retirar cierta cantidad de dinero porque entonces el banco se la quita toda y no escuha uno esos comentarios del otro banco, pero por ejemplo yo tengo una tarjeta de crédito de Banco de Bogotá y me ha ido muy bien, incluso me colocan mensajes diciéndome como quiero que me queden las cuotas, que le queden más fácil de pagarlas, por ejemplo a mí me llegaban para el 15, pero ahora nos pagan mensual entonces la puedo correr para los primeros

días, como mejor me parezca, están pendientes de si he pagado o no he pagado, a mi de todas maneras el Banco de Bogotá, me parece un buen banco, me ha gustado.

Entrevistador 2: De pronto, ese es el concepto que tienes en lo general, pero pensando en el concepto moderno, que te indica a ti que el B. Bogotá es moderno.

Sujeto 1: No, mirá que yo visito mucho el de la 14 de Calima y el del norte que estoy ahí en el centro y lo veo normal, no le veo mucha cosa, pero igual el banco inspira confianza, no sé me ha gustado mucho.

Sujeto 2: Es una entidad que desde hace muchos años, está ahí entonces eso es importante.

Sujeto 3: Siendo consecuente con lo que he dicho no lo considero moderno, pues todavía en los que yo he visto se hace fila normal, las oficinas las he visto normalitas, y en cuanto a tecnología en la infraestructura no le he visto mucha, tal vez algo moderno es el logotipo.

Sujeto 1: Ahhsi que lo han cambiado.

Sujeto 3: Si que la B es como más atractiva, no es una B normal, es como más estilizada o sea eso va es como en la apariencia de la marca.

Entrevistador 2: Pero al interior de la oficina?

Sujeto 1: Para mí una oficina normal, el gerente a un lado, y los asesores a otro lado normal y los dos cajeros que atienden pues no, el televisor pasando su película, no normal.

Sujeto 2: Normal, uno entra a un banco y todo normalito.

Sujeto 1: Yo me centro más es en la atención, porque la gente que pasa mientras uno está haciendo la cola, uno ve que hay gente que sabe que no puede prender el celular dentro de una entidad bancaria y sin embargo lo tienen y hablan, entonces el cajero le dice mire por favor apague el celular y hay gente que no le gusta, entonces son políticas y normas de la empresa, entonces uno que puede hacer, cierto? Pero hay gente que no las asume al mismo nivel, y yo pienso que la calidad de la persona que a uno lo está atendiendo, uno ve a unas personas muy gruñonas, bueno uno se gana eso no, uno se siente bien atendido cuando la persona es tranquila, no sé pero si una persona es agresiva y le responde a uno así entonces uno también se siente así, porque de lo que uno recibe es de lo que uno entrega, pero en B. Bogotá las personas que me han atendido a mí me parece que son muy buenas personas.

Entrevistador 2: Entonces queda claro que Javier y Sergio en lo que tiene que ver con las instalaciones no las consideran modernas.

Blanca, has tenido la oportunidad de ingresar a una oficina de B. Bogotá.

Sujeto 2: No.

Sujeto 1: De pronto porque las oficinas a las que yo he visitado son pequeñas pero hay entidades del mismo banco ubicadas en otro lado y son más grandes, pero yo me enfoco en el personal que trabaja allí, por ejemplo puede ser un banco pequeño pero la calidad que hay adentro es excelente, se siente uno bien atendido, no interesa el lugar grande o pequeño.

Entrevistador 2: Eso en cuanto al concepto de si el B. Bogotá es moderno o no , pero en cuando a si es líder o no, hay algún aspecto que nos indique a nosotros que es líder en el mercado?

Sujeto 2: Que lleva muchos años.

Sujeto 1: Exacto, puede ser la marca que uno ya la conoce, desde pequeño he oído hablar de él, yo considero que sí, yo creo que eso le da liderazgo, eso de llevar tanto tiempo en el mercado.

Porque uno ve que hay muchos bancos que se han fusionado con otros, pero uno ve que mire el banco tal se juntó con Davivienda o con x banco, entonces ya como que uno lo nota diferente, pero hay entidades que se mantienen, por ejemplo B. Bogotá sigue siendo B. Bogotá, AV Villas era ahorramás, entonces eso pasa para que los bancos se fusionen en uno solo, no es para crecer, pero hay entidades que se mantienen, por ejemplo el B. Bogotá se mantiene.

Entrevistador 2: Ha mantenido de pronto su marca, porque fusiones si ha tenido, pero lo conocemos y lo seguimos viendo como B. Bogotá.

Sujeto 3: También lo hace líder que está en muchas partes creo, o sea uno va andando y en muchas partes uno ve B. Bogotá, no siempre oficinas, sino en las droguerías por ejemplo, ve uno corresponsales bancarios, eso hace que capte más gente, que llegue a más gente, eso también lo hace líder, porque más gente lo va a buscar al estar más asequible a la gente.

Entrevistador 2: O sea que tiene unpoco más de cobertura.

Sujeto 3: Si y en publicidad, también he visto bastante publicidad del Banco de Bogotá y muy bonita incluso.

Entrevistador 2: Creemos entonces que resumiendo lo que hemos hablado del B. Bogotá que es un banco que proyecta una buena imagen.

Sujeto 3: Puessi, porque como ellos dicen se ha mantenido y si se ha mantenido es porque la gente cree en el.

Sujeto 2: Si.

Sujeto 1: Yo pienso que sí.

Entrevistador 1: Bueno, con respecto a lo que he escuchado de Javier, el ha tenido muy buenas experiencias con el banco, pero Sergio, tu como calificarías tus experiencias con el banco en lo que tiene que ver con calidad.

Sujeto 3: He tenido buenas y malas, pero cuales calificarías como buenas y cuales como malas.

Bueno, siempre me han atendido bien, pues en casi todos los sitios hay buen trato, malas en cuanto a que en una ocasión que tuve que ir, me toco esperar mucho tiempo para algo que era muy sencillo, entonces me hubieran podido agilizar más las cosas, me hubieran podido agilizar si alguien se hubiera acercado a la gente que estaba haciendo la fila y huebiera dicho quién viene para tal esto o quien viene para lo otro y pues yo hubiera podido agilizar un poco el procedimiento que iba a hacer, pero en cuanto a atención considero que mis experiencias han sido buenas.

Entrevistador 1: Ahora, considerando al banco en todo lo que ustedes han dicho, lo consideran un banco sólido?

Sujeto 1: Si.

Sujeto 2: Si.

Sujeto 3: Si.

Entrevistador 1: Ahora, lo calificarían como un banco seguro?

Sujeto 1: Si, claro.

Entrevistador 1: Bueno, casi que hemos llegado a una parte final de la institución ahora hacemos un proceso final, donde queremos contarles que nuestra experiencia con ustedes y con los otros grupos con los que hemos estado, es un fundamento de investigación donde queremos llegar al público de las instituciones financieras, conocer cuál es su percepción, su experiencia, cuando lo considero sólido, cuando tiene buena imagen o mala imagen.

O se a cada una de las preguntas que nosotros les estuvimos solicitando que nos contestaran o que nos dieran su opinión son importantes para que se hagan una serie de investigaciones frente a los clientes y cómo ven ellos el servicio, pero hay algo que está investigado y definido y es que cuando llegamos a los bancos generalmente vamos de afán, incluso Sergio lo decía el tiempo de respuesta es importante porque vamos de afán y cuando vamos de afán nuestra mente y nuestros sentimientos están ya un poco acelerados y la verdad encontrar un lugar cálido, como en algún momento Fiorella les estaba indicando, la calidez es importante y debe ser muy importante para cualquier entidad financiera llámese o no Banco de Bogotá, queremos si ir desarrollando un ambiente que sea muy cálido para las personas que ingresan al banco y está definido en investigaciones que las personas nos guiamos por lo que vemos por lo que oímos pero especialmente por lo que sentimos, los aromas que percibimos al entrar a un lugar, eso puede condicionar nuestros sentimientos y hacer nuestra estadía en el banco diferente, entonces nuestro fundamento investigativo está basado es consultar un tipo de aroma lo que a ustedes les gustaría tener en una entidad financiera como el Banco de Bogotá.

Entonces vamos a hacer ahora otra parte de nuestra investigación que es traerles una serie de aromas definidos por números.

TRANSCRIPCION SESION REMEDIOS 2

Ficha técnica de la sesión:

FICHA TECNICA SESION CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS 2	
ATRIBUTO	**DESCRIPCION**
Sujetos	Personas laboralmente activas, de distintos rangos de edad con distintos grados de experiencia en el uso de entidades bancarias.
Género	1 hombre y 6 mujeres
No. de integrantes	7
Nacionalidad	Colombiana
Ocupación	Auxiliares Generales de un servicio de alimentación ubicado en la ciudad de Cali.
Nivel socio-económico	Bajo
Ubicación de la sesión	Terraza de la Clínica Nuestra Señora de los Remedios.
Duración de la sesión	51:02 minutos
Actividades	Conversatorio y dos actividades experienciales con fragancias.
Refrigerio	Galletas, jugos hit, obsequio para participantes.
Tema	Conceptualización de los constructos presentados.

Descripción de los participantes sesión:

PARTICIPANTES		DESCRIPCION		NOMBRE	APELLIDO
1	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 26 años Primera de izquierda a derecha	Katherine	
2	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 37 años Segunda de izquierda a derecha	Claudia	Moreno
3	SUJETO	Género Edad Ubicación	Masculino 23 años Tercera de izquierda a derecha	Cristian	
4	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 25 años Cuarta de izquierda a derecha	Diana	
5	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 52 años Quinta de izquierda a derecha	Marisol	
6	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 33 años Sexta de izquierda a derecha	Sandra	
7	SUJETO	Género Edad Ubicación	Femenino 33 años Séptima de izquierda a derecha	Juana	Bonilla

INICIO DE LA SESION DE GRUPO:

ENTREVISTADOR 1: Buenas tardes, mi compañera María del Carmen les hemos invitado a esta actividad, puesto que cursamos la maestría en administración de empresas en la Universidad del Valle, ya estamos en trabajo de grado, que incluso lo estamos haciendo juntas, para el estudio del tema que escogimos trabajar se requiere de la realización de unas sesiones de grupo con personas diversas con las cuales es necesario conversar, por tanto les hemos invitado para realizar con ustedes una de esas sesiones de grupo orientadas por nosotras.

Agradecemos mucho su disposición para estar acá esta tarde y esperamos que sea de su agrado.

Para realizar la sesión vamos nosotras a proponer una serie de palabras sobre las cuales vamos a hablar, expresen con sus palabras lo que consideren, la idea es que todos participemos y hacia el final de la actividad les contaremos de que se trata la investigación que estamos realizando.

Como se trata de un trabajo académico, es necesario realizar una grabación en audio y video de toda la sesión, por tanto les rogamos que los celulares permanezcan en silencio o preferiblemente apagados con el fin de no interrumpir la grabación.

Inicialmente hay una palabra que es importante para nosotros estudiar y es Imagen. Qué es lo primero que se nos viene a la cabeza cuando pensamos en la palabra imagen?

SUJETO 7: Cuando las empresas cumplen con sus estatutos que establecen en el lugar. La imagen no, lo que representa, sigamos que uno dice, estoy representando esto y doy esto, entonces uno dice, si están cumpliendo con esto.

SUJETO 6: Es el punto de vista que presenta, por lo menos una empresa o proyecta a futuro, o sea presenta lo que va a ser y lo que será a futuro.

Entrevistador 1: Entonces ustedes lo relaciona más con proyectar algo bueno.Que requisitos creen ustedes que debe tener una empresa moderna?

SUJETO 5: Algo de actualidad, algo actual.

SUJETO 2: Buena tecnología, que su infraestructura sea adecuada para lo que maneje, ya sea una empresa comercial o industrial, entonces que tenga unas instalaciones adecuadas, que tenga su maquinaria o sus estanterías en una empresa comercial, bien presentadas, bien surtidas.

SUJETO 4: Hay que tener en cuenta la atención al cliente,

Entrevistador 1: La atención al cliente, y porque? Diana.

SUJETO 4: Así, donde tu llegues y te reciban bien, siempre vas a volver, así la comida no este buena, sea como sea, todo esta en la atención.

SUJETO 7: Otra cosa también, que pues ahora en la economía actual, como precios que puedan llegarle a la gente, pues si son elevados, obviamente no va a funcionar el negocio, sino que hay que llegarle a toda la economía de todas las personas.

Entrevistador 1: Que mas puede ser una empresa moderna, tu que piensas Cristian?

SUJETO 3: Una empresa que brinde un servicio nuevo que la gente necesite.

Entrevistador 1: Que nos dice a nosotros que una empresa es líder? ¿Qué será eso de liderazgo empresarial?

SUJETO 7: Líder, es que este en muchos lugares, ¿no? que se haga ver, que se haga notar.

SUJETO 2: Líder, por ejemplo que tenga ya su marca posicionada en el mercado, y líder es una empresa que va innovando, que va cada día sacando mas productos al mercado, y hace con la publicidad y el mercadeo, hace que esa marca sea cada vez mejor, y que se imponga más ante cualquiera de las otras marcas.

Entrevistador 1: Todos estamos de acuerdo? Coincidimos?

SUJETOS: Al unísono Si.

Entrevistador 1: Ahora le voy a dar paso a María del Carmen, ella les va a tratar otros temas.

Entrevistador 2: Ahora quisiera que pensaran en sus mentes, cuando ustedes relacionan que una empresa, que una organización, que una entidad que ustedes visitan es sólida?

SUJETO 3: Que lleva muchos años en el mercado.

Entrevistador 2: Cristian dice, que lleva muchos años en el mercado, o sea que la antigüedad para Cristian es sinónimo de solidez.

SUJETO 6: Pues yo me refiero a las políticas de calidad, si uno tiene la misión y la visión claras, si uno sabe para dónde va, entonces se puede confirmar una empresa fuerte y sólida para un futuro.

Entrevistador 2: Que bien, Sandra piensa que en la misión y la visión que son términos de organización, puede estar en parte, que una empresa en el futuro sea sólida, quien cree algo diferente?

SUJETO 2: Yo pienso que una empresa sólida, desde el mismo hecho de estar legalmente constituida, y que por ejemplo para sus trabajadores les ofrezca garantías, como sus prestaciones sociales, un sueldo oportuno, tenga seguridad industrial para con sus empleados, desde ahí parte ya a ser una empresa sólida, si?

Entrevistador 2: Muy bien, o sea que está relacionado con lo que la empresa puede ofrecer a sus empleados, y si ustedes fueran clientes, ya no empleados, que les dice que esa misma empresa es sólida?

SUJETO 7: Cuando me responden, cuando me han vendido algo de calidad, y están cumpliendo pienso que es algo sólido, que si tengo un reclamo, van a responderle a uno, porque a veces salen con evasivas, y uno dice, ¿ahora que hago? No vaya para un lado y para el otro, nunca responden.

SUJETO 2: Muchas veces hay empresas x que uno no las ha escuchado, que uno no conoce, pero Sandra me dice: Mirá, andá a aquel lado que en tal parte te van a ofrecer esto, entonces uno simplemente porque ella me lo recomienda, yo voy a ese sitio.

SUJETO 5: La garantía, si me brindan una garantía se puede decir que es una empresa sólida.

Entrevistador 2: Ahora que ella menciona la garantía, les voy a hacer una pregunta que solemos confundir cuando hablamos de solidez, ahora cuando consideran ustedes que una empresa es segura? Estábamos hablando de garantía, cierto? De la seguridad que me da la garantía, pero cuando yo puedo considerar que una empresa es segura? Que es algo diferente a ser sólida.

SUJETO 7: La verdad, de seguridad uno puede decir muchas cosas, pero al tener el problema uno se da cuenta si de verdad es segura o no, porque que tal que no le resuelvan el problema? Dónde esta la seguridad que me ofreció? O seauno tiene que darse cuenta con la vivencia, a ver si es segura o no?

Entrevistador 2: O sea para Juana, la seguridad se ve.

SUJETO 7: Si no es que me lo pintaron y ya, es como en nuestra empresa, pasa algo y uno sale a dar la cara, pero hay empresas que le dicen a uno: No llama a tal línea y no llama a tal otra y lo embolatan.

Entrevistador 2: Lo que Juana me esta dando a entender esta muy relacionado con el servicio, entonces piensen ahora cuando para ustedes, una empresa les esta brindando un servicio de buena calidad?

SUJETO 2: Cuando satisface mi necesidad, cuando satisface lo que yo quiero y necesito.

Entrevistador 2: Satisfacer las necesidades le significa a Claudia un buen servicio.

SUJETO 7: Cuando cumplen con el dictamen que tienen en la compañía, cuando cumplen con todo, si a mi me dicen que me van a atender a una hora adecuada y resulta que son las 2 y nada.

Entrevistador 2: Muy bien, entonces para Juana, tiene que ver con que le presten un buen servicio, pero cuando sientes tu que te están prestando un buen servicio, esa es como la pregunta clave.

SUJETO 6: Pues por lo menos, usted esta en cafetería, entonces cuando alguien va a comprar algo, usted que hace?

SUJETO 1: Pues si van en busca de algo y no lo tengo, pues ofrecer algo parecido.

Entrevistador 2: O sea dar respuesta a las necesidades, ok, entonces que diría aca mi amiga, Marisol, cuando vas tu a una entidad, cuando vas tu a una organización y te prestan un servicio, cuando piensas que ese servicio es bueno, que es de buena calidad.

SUJETO 5: Yo creo que desde la entrada, uno se da cuenta de que la persona que esta en el servicio al cliente, digamos da una respuesta eficaz y esta dispuesto desde que uno llega a atenderlo, o sea con una buena atención al cliente, al usuario.

Entrevistador 2: Y eso como lo mides?

SUJETO 5: Digamos, cuando uno entra y lo miran a uno a la cara, cierto?, el servicio especializado, si o sea que tenga la información adecuada, eficaz.

Entrevistador 2: Que le brinden información eficaz, muy bien, eso es a nivel general, ahora si yo les digo, pensemos en una organización así, no en una cafetería ni en un almacén, vámonos a algo mas concreto, vamos a pensar en instituciones financieras, pensemos en los bancos. Yo se que todos ustedes alguna vez tuvieron su cuenta en un banco, y hoy en día la deben de tener, porque les pagan la nómina, o sea que alguna vez han ido al banco, ya sea a tomar la cuenta, o a hacer algún reclamo, verdad?, entonces cuando entramos a una institución financiera, llámese el que tienen ahora, el que han tenido antes, al que fueron a acompañar a un familiar, a un vecino a un amigo, cuando consideran que les están prestando un servicio de buena calidad en una institución financiera? Ustedes como clientes.

SUJETO 7: Primero que todo y en los bancos, como con el respeto de los turnos, por ejemplo a mí me ha pasado que uno toma una ficha y lo atienden de ultimo y al último lo atienden de primero, entonces uno dice pero bueno y a mí porque no me atienden si yo llegue de primero, y también como uno no tiene el conocimiento claro de esos turnos, porque hay unos que vienen a consignar, otros a retirar, entonces como hay distorsión, en su mente siempre esta que alguien que venía de ultimo ya me ganó.

Entrevistador 2: Aja, atención oportuna, tiempo de atención oportuno, ¿Qué otra cosa, diana, tú? Cuando consideras que en una entidad financiera o en un banco te dan un buen servicio?

SUJETO 4: Cuando llego a la caja, cuando fui a abrir la cuenta para la nómina, el señor que me atendio fue muy amable.

Entrevistador 2: Ok, el buen servicio se refleja con amabilidad, y tu que piensas:

SUJETO 3: En la rapidez de la atención.

Entrevistador 2: y tú?

SUJETO 2: Es que normalmente los bancos, no se, no he tenido quejas, siempre me han atendido bien, que espero?, que sea ágil, que se eficaz, que lo que yo pido, de lo que yo necesito me den la información adecuada, hoy en día las entidades bancarias, manejan mucho por internet, entonces en internet en las páginas, aparece toda la información, entonces es apropiado que uno tenga toda esa información, antes de ir a una entidad ya presente, entonces eso agiliza y le ofrece a uno como cliente, buen servicio.

Entrevistador 2: Y que dice aca mi amiga que esta tan callada, algo diferente a lo que han dicho tus compañeros? Algo que te haga sentir bien en una entidad bancaria.

SUJETO 1: Para mi la información, o sea si yo voy a abrir una cuenta, que me den la información que es correcta y que sea pues ágil.

SUJETO 2: Y que cuando uno llegue no haya pues, un solo cajero, asi pasa que hay una fila grandísima y un solo cajero.

Entrevistador 2: O sea que el personal de la organización, hace que yo me sienta bien o mal atendido, eso es muy cierto.

SUJETO 7: A veces hay dos personas para ese poco de gente, y uno se va a almorzar y uno queda ahí.

Entrevistador 2: Ahora continuemos en el banco, ustedes llegan y entran al banco y como hacen ustedes para identificar que ese banco es sólido o no es sólido?

SUJETO 7: Pues cuando uno va, yo he ido al Banco Caja Social que queda por aca, cuando yo voy hay un cosito donde le dan a uno el tiquete, hay un vigilante que le dice a uno para donde va, que desea hacer, entonces uno le da la opción y le dice a uno te toca con el asesor tal o tal y entonces uno pasa para donde el y el le explica lo que uno necesita saber, pues me imagino que con todo ese protocolo para atenderlo a uno un asesor para decirle a uno dos o tres cosas, me parece que es algo sólido.

Entrevistador: Ok, listo, porque tiene un nivel, una estructura de atención sólida.

SUJETO 2: A mí me pasó esta semana, que iba caminando con mi esposo, y me dice, mirá todo ese poco de bancos nuevos que hay hoy en dia, hay una cantidad de bancos y de cooperativas de ahorro, bueno y eso, y entonces yo le decía: Ummm, pero esas cooperativas a cada rato salen a quiebra, eso se le pierde a uno la plata, o sea son cosas, que uno piensa porque no hay posicionamiento de marca, yo no soy una persona que solo reconoce lo de marca, que solo lo de marca es bueno o es malo, no lo discrimino de esa forma, pero el solo hecho de que se escuche, que se repita, y que todo el mundo tiene la cuenta, o la marca que usa, independientemente de eso, la marca importa mucho, o sea le da a uno tranquilidad y seguridad de pronto de tener su plata en determinado sitio.

Por ejemplo, yo que le dije a mi esposo, no esas cooperativas en esos bancos nuevos se le pierde a uno la plata, esta bien que ellos son avalados por la Superintendencia, pero y que?, le dicen a la Superintendencia no tengo plata y entonces queda uno con una mano adelante y la otra atrás.

Entrevistador 2: Pero mire que la marca les ayuda a ustedes a pensar en solidez, quien piensa algo diferente? Diana cuando tú vas a un banco que te hace pensar que un banco es sólido o que este banco no es tan sólido como yo creía?

SUJETO 4: Como la compañera, la marca.

SUJETO 5: El tiempo, la trayectoria que tenga la empresa, el banco.

SUJETO 7: Pero es que la marca se reconoce es con el tiempo, uno de buenas a primeras no va a aser reconocido, eso toma su tiempo, es todo un proceso, usted ya con los años, dice mirá vos conocés a tal, si mirá ese es bueno, metete en tal banco y eso es como una cadena de información.

Entrevistador 2: Así es entonces la información me ayuda a saber si ese banco es sólido o no es sólido

SUJETO 4: O que venga patrocinado por otra marca.

Entrevistador 2: Listo, como ustedes me han dicho cositas de seguridad y solidez juntas entonces vamos a dejarlas en una sola pregunta.

Entrevistador 1: Bueno, hablamos de seguridad y solidez, pero una cosa es hablar de una empresa moderna y otra cosa es hablar de una entidad financiera moderna, que nos puede a nosotros indicar que una entidad financiera sea cual sea, o sea un banco, es moderna?

SUJETO 7: La innovación, yo creo que la tecnología ayuda mucho, con la agilidad, con el acceso a la información, pienso yo.

Entrevistador 1: Agilidad en el acceso a la información dice Juana, si es cierto, alguien piensa algo distinto?

SUJETO 6: Pues es casi lo mismo, uno que a veces no tiene tiempo para ir a los bancos, digamos a hacer filas, a hacer pagos, entonces por internet con seguridad usted lo hace más fácil y más rápido, que le dan a uno páginas y como uno manejar sus cuentas, sin necesidad de ir al banco, eso para mí es tecnología.

SUJETO 7: Eso en muchas partes, en las aseguradoras también se hace.

SUJETO 2: Ahora, hoy en día la tecnología le ofrece a las empresas modernizarse, y yo creo que hoy en día las empresas están obligadas a diferentes tecnologías, ya sea en su maquinaria industrial y los agilizadores hoy en día como el internet, los que hay en una estación de servicio, antes usted iba a una estación de servicio y todo era en efectivo, hoy en día ya están los

datafonos, con los que usted ya no tiene que cargar efectivo, entonces las empresas hoy en dia están sometidas a esos cambios tecnológicos, yo hoy en día necesito información de cualquier cosa, y para el internet.

SUJETO 7: Por ejemplo el Mío, que lo maneja, un sistema, metió su tarjeta y listo, pagó su pasaje, y ahora no, que ya no vamos a hacer una operación normal, ahora no, con rayos x.

SUJETO 2: Eso es tecnología en el sistema de transporte, anteriormente, como eran los servicios?, el que tenía su plata y listo, hoy en día la gente con el servicio masivo y gracias a ese sistema tecnológico no necesita pagar su pasaje.

Entrevistador 1: Les cambio la pregunta, qué factores podemos nosotros observar en una entidad financiera qu nos hace pnsar que es moderna, además de la tecnología y del uso del internet, hay algo más?

SUJETO 2: La infraestructura moderna, por ejemplo, primero la fachada, porque todo entra por los ojos, que se vea cómodo, que sea de fácil acceso, lo otro es que usted entre y haya el personal adecuado para ofrecerle a uno lo que necesita, desde quien lo recibe a uno en la recepción, la persona que ofrece la información, digamos en la entidad bancaria, la niña que le retira o le entrega a uno en dinero, que haya su subgerente, su gerente, esa parte organizacional, eso de que le ofrezcan a uno como cliente, lo que estoy buscando.

Entrevistador 1: Qué piensas Marisol?

SUJETO 5: Cuando encuentra uno seguridad y agilidad, pienso entonces que es una empresa moderna, entonces uno dice: Uy sí. Anteriormente era más despacio, era más inseguro, ahora es mas seguro.

Entrevistador 1: Piensan entonces ustedes que frente a esos cambios, las entidades financieras han tenido que ponerse a la vanguardia de esa tecnología, porque o si no, pierden agilidad.

Cuando tenemos contacto, porque todos hemos entrado a una entidad bancaria sea como clientes o como usuarios, que requisitos creen ustedes que debe tener una entidad financiera para que tenga buena imagen.

SUJETO 3: Eso depende de que la entidad tenga buena infraestructura.

Entrevistador: Eso es importante porque no depositamos nuestros recursos en cualquier entidad.

SUJETO 5: Pienso yo, que tenga una trayectoria, si es una entidad financiera que tenga una trayectoria, o por lo menos que si pasó de una firma a otra, por lo menos que sea respaldada por otra conocida, por ejemplo cuando vino ese banco BBVA, apenas fue que yo me vine a dar cuenta y dije, ese banco de donde salió, y entonces fue cuando nos pusieron esa cuenta de ahorro allá, que pesadilla, porque se nos retrasaban unos días, cuando me dí cuenta pues ya ellos vienen de otra parte, son extranjeros.

SUJETO 7: También es la estrategia, o sea no todo puede ser bonito, ay unos que dicen, no si usted se mete a nuestro banco, hay que bonito, le vamos a prestar tanto, pero ya en la vida real, es diferente a lo que le dijeron, porque, digamos por experiencia propia me pasó, entonces uno dice, bueno, y entonces la credibilidad queda por el piso porque no cumplen con lo que dicen al principio y a veces por engancharlo a uno, mienten. A veces, le pueden a uno decir, no si usted se mete a tal lugar le ofrezco esto, pero ya cuando uno se mete no es lo que le dijeron a uno.

Entrevistador 1: Qué sucede con la imagen en ese momento?

SUJETO 6: Yo tengo una idea diferente, por lo menos, a ella le pasó, a todos no nos pasó, a mí no me pasó, que pasa, es una marca extranjera, cuando ella va a coger un mercado, que le toca?, por ejemplo si se mete en nómina, entonces para abarcar a nivel nacional va a ser difícil que la misma información llegue a todos al mismo tiempo, pueda que a unos si y a otros no, entonces que va a pasar, unos van a estar conformes, otros no, entonces ahí va a estar el conflicto, a ella no le fue bien, a mi me fue bien, desde el primer día que me colocaron, a mí me fue bien, es cuestión de adaptación, mientras se adapta el programa al nuevo mercado, para que todo el mundo quede contento, no es que sea malo, por lo menos ella por allá afuera es famosa, por aca no, entonces es mientras se acopla a un mercado nuevo.

SUJETO 5: Yo creo que a la gran mayoría nos pasó.

SUJETO 7: Es que nunca todo el mundo va a estar conforme, ya sea en bancos, en EPS, tiene que haber gente conforme y gente inconforme.

SUJETO 2: Porque las necesidades de todos no son las mismas, entonces eso es lo que pasa.

SUJETO 6: Mientras usted coge auge en un mercado, unos van a estar bien, otros no van a estar bien, hasta que llega el punto que todo el mundo de adapta.

Entrevistador 1: O sea que para ustedes, puede tener buena imagen para unos y mala imagen para otros, o sea que depende mas de nuestra experiencia, es cierto. Y cuando nosotros utilizamos un servicio del sector financiero o de una entidad, que nos indica que esa entidad es líder. Cuando creemos que un banco es líder, Katherine que piensas?

SUJETO 3: Para mí, la cantidad de sucursales y oficinas que tenga.

Entrevistador 1: Cuando mas podemos decir que un banco o una entidad financiera, es líder?

SUJETO 2: Cuando ya es una marca posicionada y todos busquen esa marca, si? Que todos busquen ese logo, ya sea por estrategia o no de la compañía, uno la vea en todas partes, en cada esquina o en cada barrio, en cada comuna, para que sea de fácil acceso para el usuario llegar a ella.

Entrevistador 2. Yo los he escuchado y tienen claros los conceptos, pero ahora vamos a pasar de lo general a lo particular, porque nosotros vamos a desarrollar una investigación, que tenemos que centrar en algo real, no podemos llevar una investigación a todos los bancos, si ya quiero

aportarle algo a esos bancos, tengo que coger uno de esos bancos y sobre el trabajar para sacar algo que les pueda servir a los demás. Para este ejercicio hemos tomado como ejemplo al banco de Bogotá, aprovechando que ustedes en algún momento tuvieron algunos contactos con él, verdad? Entonces nuestro ejercicio lo vamos a hacer con respecto al Banco de Bogotá. Me gustaría que ustedes me contaran, y ahora si vamos a hacer una diferenciación clara entre solidez y seguridad, pues son dos términos diferentes, porque creen ustedes que el BB es un banco sólido o si ustedes consideran que no a mí no me parece sólido por esto y esto o no a mi si me parece sólido por esto y esto, entonces piensen en el BB.

SUJETO 6: Por lo menos yo, desde el tiempo que conocí BB, nunca tuve ningún problema, por ejemplo si necesite información de cualquier producto diferente, ya se nómina, por pagos, por tarjeta de crédito o débito, siempre tenía la información a la mano, siempre tenía un asesor que me pudiera explicar, o si no sabía entonces, me daban la opción de esperar o de buscar solución, pero nunca me dejaron sin resolver el problema.

Entrevistador 2: O sea que, Sandra relaciona la solidez del banco con que siempre le dieron un servicio oportuno. Tu consideras sólido el banco Katherine?

SUJETO 1: Sí, porque desde que entre a esta empresa, siempre he estado con el BB, siempre mi nómina ha estado con el BB que me ha prestado un buen servicio.

Entrevistador 2: Katherine relaciona entonces la solidez con el servicio, Claudia?

SUJETO 2: A mí el banco de Bogotá me parece un banco sólido, reconocido, tiene prestigio, particularmente he tenido muy buenas experiencias con esa entidad, siempre he utilizado los servicios del banco, desde muy fácil acceso, ofrece diferentes servicios, dependiendo de las necesidades de uno, yo por ejemplo, tengo una cuenta en el banco, tengo una cuenta de ahorro para mi hija, entonces son servicios que le van ofreciendo a uno, por medio de la entidad, a los que uno se puede acomodar fácilmente, entonces eso me da a mí la solidez, porque siempre están innovando con nuevos servicios, lo llaman a uno, se los ofrecen.

Entrevistador 2: Muy bien, Claudia tiene muchas razones para considerar que el banco es sólido, mi amigo Cristian?

SUJETO 3: A mí no me gusta, sólido ya es, porque es más viejo que los otros y no creo que se vaya a la bancarrota, teniendo tres bancos detrás de él también, entonces ya sólido es, pero no me gusta el servicio.

Entrevistador 2: A que te refieres cuando dices que teniendo a tres bancos detrás de él?

SUJETO 3: Es que el grugo Aval, ya son cuatro bancos.

Entrevistador 2: Ok, o sea que Cristian relaciona la solidez del banco con el grupo que lo respalda, eso es cierto, es un motivo para pensar que es un banco sólido.

SUJETO 4: si es sólido, porque tiene vbarias entidades, tiene cooperativas.

Entrevistador 2: Ok, entonces las entidades con las que trabaja te parece que le ayudan a ser un banco sólido.

SUJETO 5: La verdad yo lo conozco, por nómina y nunca he tenido ningún problema, porque para qué, desde el tiempo que yo llevo trabajando con esta empresa, ya 9 años, no hemos tenido problema, porque los otros productos no los conozco, pero para la cuenta de ahorro muy bueno.

SUJETO 7: Sólido si lo considero por el tiempo que ha estado posicionado en el territorio, tuve buena experiencia con la nómina como dice Marisol, y si asi es con la nómina, con los otros servicios también puede ser agradable.

Entrevistador 2: Digamos entonces que la solidez se la da el buen servicio que te ha prestado hasta el momento.

Ahora les pregunto, a uno cuando le dicen yo le pago la nómina en el BB, uno no puede decir si si o si no, simplemente me la van a pagar allá, pero si a ustedes no les pagaran la nómina a través del BB sino que les dijeran: Miren, tienen la oportunidad de escoger por seguridad, por lo que ustedes piensan que es la seguridad, entre el banco x,y,z y el BB, ustedes por cual se irían, por cualquier banco x,y,z o pensarían que el BB es más seguro.

SUJETO 7: Claro, porque la experiencia que uno tiene con el Banco lo hace a uno aceptar que uno no va a tener problema de ninguna clase, por lo menos un banco que aparece de buenas a primeras, uno como va a decir, no metámonos.

Entrevistador 2: Si, la trayectoria que tiene el banco, es importante para uno sentirse seguro allí. Cristian tu consideras al BB como un banco seguro?

SUJETO 3: Si tengo que escoger con otros bancos marca "gato" escojo BB pero si tengo que escoger entre Bancolombia y BB escojo Bancolombia.

Entrevistador 2: Si yo ten digo, si el banco de Bogotá o Bancolombia, porque recuerda que de la experiencia general ahora la llevamos a lo particular, entonces si a ti te ponen a escoger entre este banco y Davivienda, Bancolombia, no es tanto el banco, sino si escogerías al BB como seguro, verdad? Ahora yo te pregunto, que te da a entender que el BB no es seguro.

SUJETO 3: No pues no me gusta, las personas que trabajan ahí, el servicio.

Entrevistador 1: Para nosotros poder percibir realmente lo que piensan las personas, no nos centremos tanto en la experiencia, en algo que un día me pasó, sino mirémoslo en general como cliente o usuario, no como Marisol, no como Juana, sino yo como externo al banco como lo veo, si?

Entonces si pensamos en BB y pensamos en el término moderno, pensamos que es moderno, lo calificamos como moderno? Y porque?

SUJETO 6: El presta muchos servicios, por lo menos cuando uno va a ingresar a la Universidad del Valle, el le da a uno una opción de que debe hacer para ingresar uno a la Universidad del Valle, y como debe pagar, muchos no lo saben, pero yo lo averigüé y si se puede hacer eso, cosa que a veces uno no tiene tiempo, para ir a la universidad a inscribirse, que una cosa, la otra, y por medio del banco lo puede hacer, le dan a uno el pin o el numero parauno hacerlo, entonces eso es algo de innovación, algo nuevo, porque muchos bancos no hacen eso, solo lo conozco en ese banco.

Entrevistador 2: Que mas nos indica a nosotros que el banco de Bogotá es moderno?

SUJETO 2: Porque cada día ofrece mejores servicios, mejores productos, adicional a eso la tecnología que van manejando, es muy raro encontrar por ejemplo que usted está haciendo fila y que el sistema esta caído, hoy en día eso es muy poco lo que uno ve cuando entra al banco, eso hace que uno diga que es un banco moderno, que es un banco que maneja muy bien su tecnología, a los productos que maneja accede uno fácilmente ya sea accediendo al servicio personalmente o por internet.

Entrevistador 1: Piensas Marisol, que el BB es un banco moderno?

SUJETO 5: Pues mi experiencia no es mucha, porque yo de tecnología muy poco, pues yo se de el por la marca, porque es de aquí de Colombia, porque es sólido, es una marca conocida.

SUJETO 2: Y es moderno o anticuado?

SUJETO 5: Pues yo creo que si, que va a la vanguardia de todos los bancos.

Entrevistador 1: Marisol dice algo muy importante, y es que no todas las personas prefieren un banco super moderno, hay muchas personas que prefieren un banco un poco mas conservador, porque es ahí en donde depositamos nuestros recursos financieros, entonces a veces depende de lo que prefiere el usuario.

Diana, piensas que el BB es un banco moderno?

SUJETO 4: sí, pues yo cuando entro a los bancos, ya no está el mismo señor que te dice buenas, que necesita?, sino que hay un aparato gris, uno se para ahí, y te da todas las opciones de lo que puedes hacer en el banco, coges la ficha, te sientas, y esperas que te llamen en un televisor, antes tenías que coger el cosito y esperar, ya no.

Entrevistador 1: Katherine, piensas que el BB es un banco moderno?

SUJETO 1: Si, por el servicio que presta, por la tecnología, a mí la entidad me parece buena, me parece en realidad moderno.

Entrevistador 1: El BB tendrá entonces una buena imagen?

SUJETO 7: Sí, pues uno no escucha que a uno le digan, no, no se meta ahí.

SUJETO 5: Pues hasta ahora se escucha que es un buen banco.

SUJETO 2: También lo han comprado marcas que ya han venido, entonces uno dice, ahh si este compró a este, entonces es bueno.

Entrevistador 1: Así es y a pesar de las fusiones, conserva su marca, y eso le da mayor reconocimiento.

SUJETO 2: Por ejemplo, cuando salieron los celulares Bellsouth que luego se fusiono con Movistar, poniendo un ejemplo no, bueno y eso de dónde salió? Y ahora por ejemplo, Comcel, uno todavía dice: Me da un minuto a Comcel y mentiras que eso ahora es Claro, y entonces eso distorsiona la información y la imagen.

Entrevistador 1: Después de ustedes conocer el objetivo de esta investigación y de nuestro trabajo de grado, es las entidades financieras, y en específico BB para hacerlo mas puntual, es importante hacerles un preámbulo y que entiendan el porqué de un ejercicio que vamos a hacer.

Resulta que por ejemplo cuando nosotros olemos talco Johnson, eso es un olor característico no?, huele a bebé, umm que más se nos viene a la cabeza con esa fragancia? Aja algo suave, delicado, como ternura, resulta que esas fragancias que uno reconoce tanto, no son solo porque a alguien se le ocurrió colocarle ese olor y por eso ha permanecido toda la vida, no, resulta que en nuestra mente los olores tienen un impacto grandísimo, qué sucede entonces, las empresas creen que al proyectar muchos comerciales y a toda hora ver las personas letreros de una marca, creen que así las personas, los van a recordar más y resulta que no, entre más información visual y más saturada este la persona de información visual, menos lo va a recordar, pero hay un sentido que es más sensible que los otros y que hace que recordemos más o menos y es el olfato.

Y desde que en la tierra habitaban tan solo tribus indígenas, ellos empezaron a descubrir muchas cosas y el olfato era el sentido más básico, con el cual podían hacer muchas cosas, entonces estudiaron el olfato, y sabiendo que eso tiene un impacto en la mente de las personas, nuestro trabajo de grado, apunta a eso, al final les explicaremos mejor de que se trata, pero por ahora vamos a hacer un ejercicio con unas fragancias, María del Carmen les va a explicar.

Entrevistador 2: Vamos a pasarle a cada uno de ustedes, una hoja en donde tenemos por ambos lados unos recuadros, en el primero vamos a percibir el aroma de diez fragancias diferentes, entonces ustedes van a encontrar en este recuadro, números del 1 al 10, porque son 10 fragancias, de cada fragancia hay dos frasquitos para que lo hagamos mas rápido, de cada fragancia ustedes la identifican con un número, por ejemplo esta es la numero 9, yo la percibo y cierro mis ojos para concentrarme en el olor, qué se me viene inmediatamente a mí, algo bueno, algo malo, algo agradable, algo desagradable, una vez lo percibamos, colocamos por ejemplo me huele a algo serio, me huele a seguridad, a algo antiguo, vamos a dar conceptos así, a delicado, entonces lo primero que vamos a hacer es percibir los diez aromas y una vez terminemos esto les explico el cuadro del segundo ejercicio, a cada uno les vamos a entregar un lapicero y su respectiva hoja.

Entrevistador 1: Recuerden que los dos unos, son la misma fragancia, entonces con que cojamos un ejemplar del uno es suficiente.

Entrevistador 2: Exacto, es para hacerlo más rápido.

SUJETO 7: O sea que el 9 lo ponen en el 9, la fragancia 1 la ponen en el 1.

Entrevistador 1: Hay algo importante y es que antes de que empiecen a olerlos todos, les vamos a entregar un poquito de café molido para que huelan, pues el café tiene la propiedad de dejar en cero el olfato.

Entrevistador 2: Nos neutraliza, antes de pasar a la segunda fragancia.

Entrevistador 1: Es sentimiento o emoción, no? lo que vamos a responder, podemos cerrar los ojos.

SUJETO 4: Por ejemplo a mí una me olió a canela.

Entrevistador 1: Aja, entonces tu piensas la canela te agrada?

SUJETO 4: No.

Entrevistador: Si tu estuvieras todo el día encerrada en un cuarto sin ventanas ni puertas, encerrada con este olor, qué te daría?

SUJETO 4: Me dan ganas como de salir corriendo.

Entrevistador 1: Desesperación, ira, el sentimiento puede ser positivo o negativo, sentimiento o emoción que le genera.

SUJETO 6: Esta no me gusta para nada.

SUJETO 6: No me quedé con este olor.

SUJETO 7: Huele rico, cual?

SUJETO 6: El 9, ummmm.

SUJETO 6: Es posible que dos olores le produzcan lo mismo a uno.

Entrevistador 2: Pues trata de diferenciarlos.

SUJETO 2: es que todo me huele a café, porque me gusta mucho, entonces voy a oler y no me huele.

SUJETO 5: Mirá que esta 10, uyyyyy, delicioso.

SUJETO 2: Mirá que yo no me conecto con ninguna.

SUJETO 5: El 6 se me asemeja al pachulí.

SUJETO 2: Y usted conoce a que huele el pachulí?

SUJETO 7: Me encantó el 10.

SUJETO 5: No mami, compartimos la misma idea, una elegancia varonil.

SUJETO 6: No la 10 huele muy rico.

SUJETO 7: ¿Quién comparte el 10 conmigo?

SUJETO 2: Pues porque huele a hombre.

SUJETO 6: Pero son más los agradables que los desagradables.

SUJETO 5: Muy dulce para mí, la ocho.

Entrevistador 2: Primero, vamos a leer todos los conceptos del ejercicio.

Entrevistador 2: Es importante, leer primero los conceptos, porque cuando uno va a empezar, uno, umm bueno, no sé que voy a contestar, me va a ser más difícil, entonces mientras que usted se relaciona con que le están preguntando liderazgo, moderno, satisfacción de necesidades, experiencia superior, progreso, seguridad, apoyo, antiguo, algo sólido, eficacia, ágil, honesto, cómodo, algo cálido, un buen servicio, entonces dependiendo de lo que me signifique, yo huelo la fragancia y busco el concepto.

Por favor Relacione en la columna de la derecha la Emoción o el Sentimiento que le genera la fragancia del numero correspondiente .

No. De fragancia	Emoción o Sentimiento que le Genera
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Por favor marque con una equis (X), el numero de fragancias que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS/ FRAGANCIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1-IMAGEN										
2-LIDERAZGO										
3-MODERNO										
4-SATISFACION DE NECESIDADES										
5- EXPERIENCIA SUPERIOR										
6-PROGRESO										
7-SEGURIDAD										
8-APOYO										
9-ANTIGUO										
10-SOLIDEZ										
11-EFICIENCIA Y AGILIDAD										
12-HONESTIDAD										
13-COMODIDAD Y BIENESTAR										
14-CALIDEZ										
15- BUEN SERVICIO										

ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE LA BUENA IMAGEN

Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
Un buen servicio al cliente resulta en una ventaja competitiva para una empresa y constantemente es un objetivo clave que se busca alcanzar, en tanto consiste en lograr un entendimiento mutuo con el cliente acerca de lo que se espera de su empresa y la misión de esta es satisfacer plenamente esta expectativa.	91	Es como el todo	3
		Lo que transmite	17
		El desempeño	2
		Asociado al slogan	7
		Carta de presentación	12
		Si es conocida	9
		Es el crecimiento	1
		Parte de la atención	11
		Posicionamiento	11
		Se queda grabado	3
		Seguridad de quien atiende	4
		Servicios que ofrecen	6
		Trayectoria	2
		Seguridad	3

ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE MODERNO

Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
Es el atributo que indica estar acorde con el tiempo actual, avanzado en sus ideas, características, usos y costumbres.	50	Se relaciona con tecnología	7
		Tecnología en los sistemas	4
		Innovación	9
		No es importante	1
		Es vital e importante	2
		Gusta a la gente mucho	2
		Progreso	5
		Que hace los procesos fáciles	5
		Actualizado	1
		Crecer	1
		Capacidad	3
		Relacionado con la plata física	4
		Liderazgo	2
		No lo ven moderno	2
		Imagen	1
		Brindar buena atención	1

ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE SATISFACCION DE LAS NECESIDADES

Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
Constituye un aspecto de especial atención para el mercadeo, al considerar al consumidor como un sujeto activo en la relación de intercambio económico, conocer las necesidades activas y relativas y satisfacerlas es el componente clave para el logro de la fidelidad de los clientes.	77	Depende de la atención	16
		Solucione problemas	12
		Personalizado	8
		Moderno	3
		Agilidad	7
		Satisface las expectativas	9
		Beneficios que brinda	7
		Tamaño del portafolio	7
		Permite referirlo a otros	1
		Instalaciones	2
		Personal capacitado	2
		No es importante	1
		Tecnología	2

ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE EXPERIENCIA SUPERIOR

Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
La experiencia de servicio es un proceso interactivo multidimensional entre una marca y una persona que se desarrolla a través de los puntos de contacto que les vinculan; tanto los que están bajo el control de la organización, como los que no. Las experiencias superiores producen resultados extraordinarios. Independientemente del sector al que pertenezcan, generando numerosos y crecientes grupos de clientes incondicionales que promueven voluntariamente sus marcas. Esto significa que una experiencia bien diseñada añade valor y constituye una fuente de ventaja competitiva.	96	Honestidad y verdad	2
		Buenas prácticas comerciales	8
		Que se deferencia de otros	8
		Agilidad	5
		Hacerlo sentir bien	16
		Resuelve problemas	9
		Atención	22
		Que lo fidelicen	3
		Buena presentación personal	2
		Conocimiento del personal	4
		Recordación	2
		Innovador	3
		Seguridad	3
		Portafolio amplio	6
		Sucursales e infraestructura	3

ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE EFICIENCIA Y AGILIDAD

Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
En el actual ámbito de los negocios, la ausencia de agilidad y eficiencia significa, para cualquier empresa, una sentencia de muerte. Sin habilidad para responder a diferentes circunstancias imprevistas (nueva tendencia en el consumo, variaciones en los precios, cambios en la estrategia corporativa o en las metas comerciales, etcétera), las organizaciones quedan a merced de la suerte. Sin embargo no son hábitos que se adquieren fácilmente.	66	Buen desempeño	4
		Buenos resultados	2
		Hay claridad en la información	4
		Atención con rapidez	12
		Te den solución	7
		Beneficio de l agilidad	6
		Visión clara del personal	3
		Permite la recordación	2
		Tecnología e innovación	7
		Facilita las cosas	6
		Lo convierte en líder	2
		Portafolio completo	3
		Personal experimentado	4
		Sucursales y cajeros	4

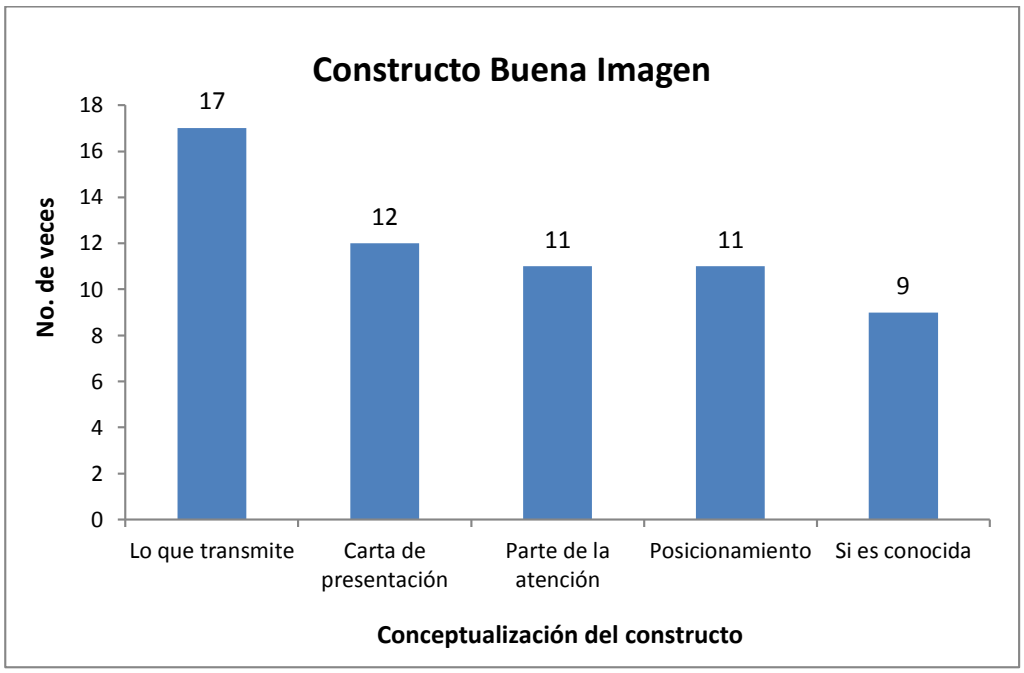
ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE BUEN SERVICIO

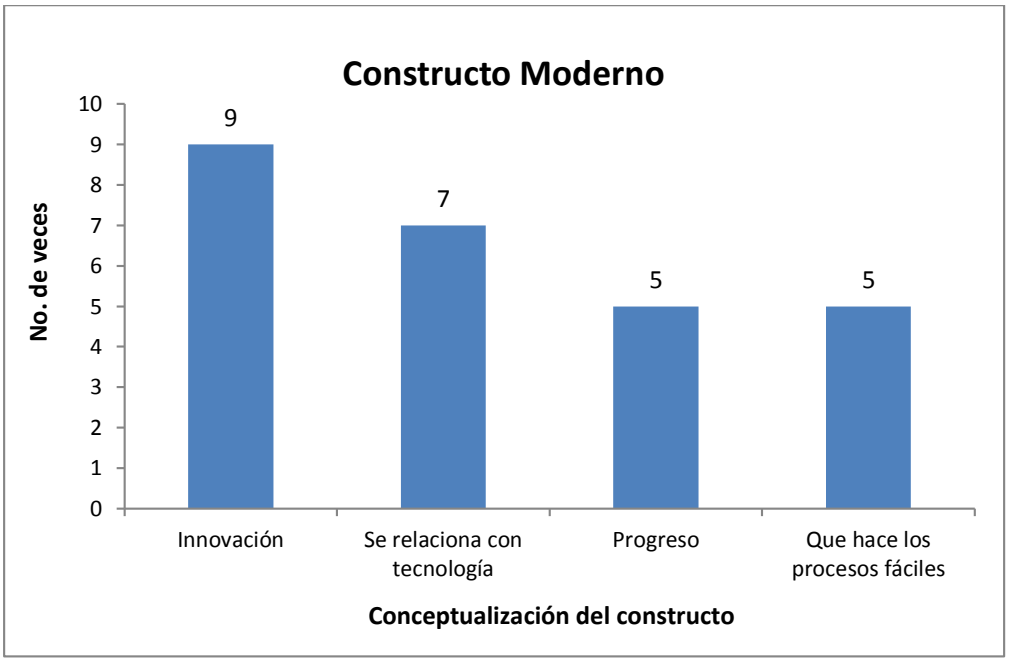
Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
El servicio es un aspecto que toca a todas las áreas de una empresa. De ahí su importancia, pues incide directamente en la reputación de una empresa, su capacidad de captar nuevos clientes, aumentar sus ventas y ser reconocida por el valor que agrega a la experiencia del producto o del servicio ofrecido.	131	Por la calidad humana	24
		Personal ágil	16
		Por la atención	27
		Información veraz	8
		Sentirse satisfecho	23
		Que vea que es moderno	4
		Que tenga varias sucursales	4
		Que sean cómodas las oficinas	5
		Que quieras volver	1
		Que es recomendado	2
		Información por canales virtuales	5
		Que tenga protocolo de atención	5
		Seguridad de la entidad	2
		Brindan progreso	2
		Buen portafolio de productos	3

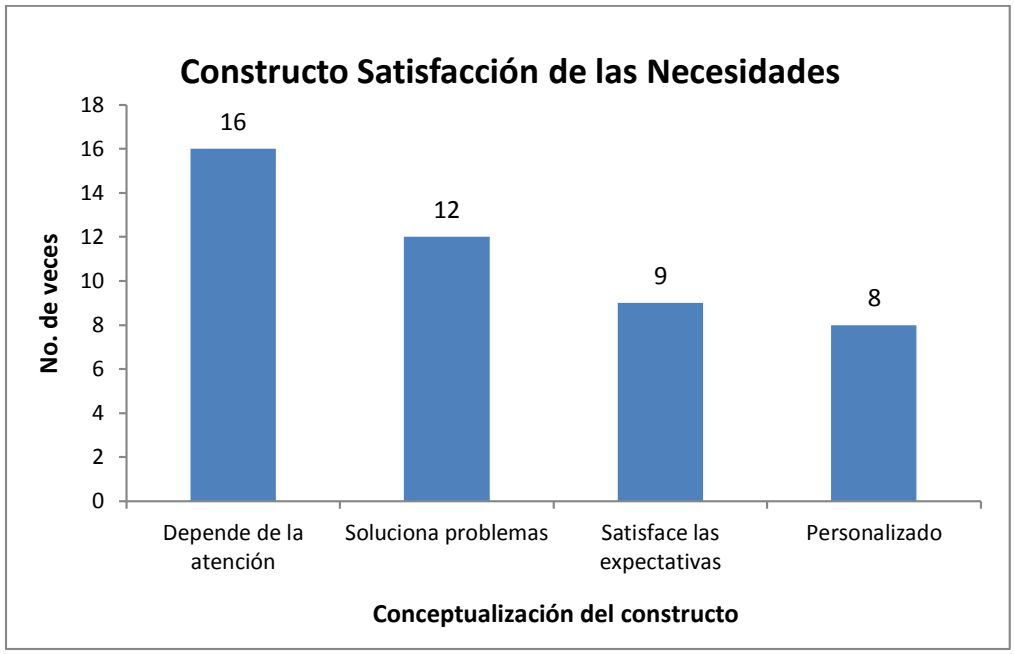
ANALISIS DEL DISCURSO DE LAS SESIONES DE GRUPO DE LIDERAZGO

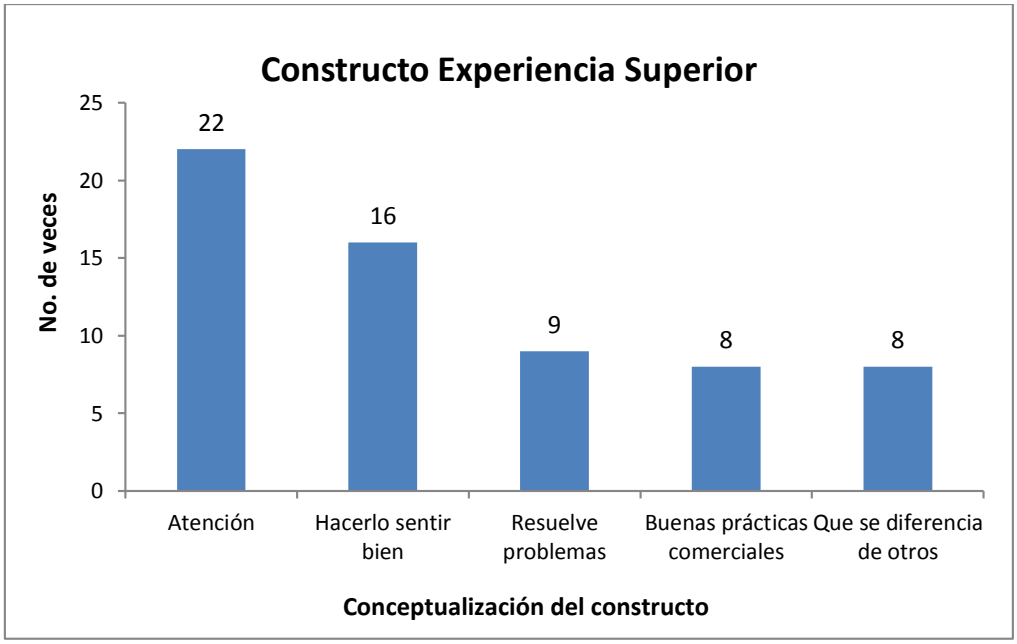
Definición del Constructo	Total de frases	Frases de la sesión	No. de frases
El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).	42	Que se diferencia de las demás	5
		Parte de la fortaleza de una empresa	3
		Avanzado	4
		Reconocimiento	8
		Puede llevar a otros a un sitio	1
		Pionera	4
		Como van sus resultados	2
		Trayectoria	7
		Otorgado por sus empleados	2
		Tamaño	3
		Publicidad	1
		Confianza	2

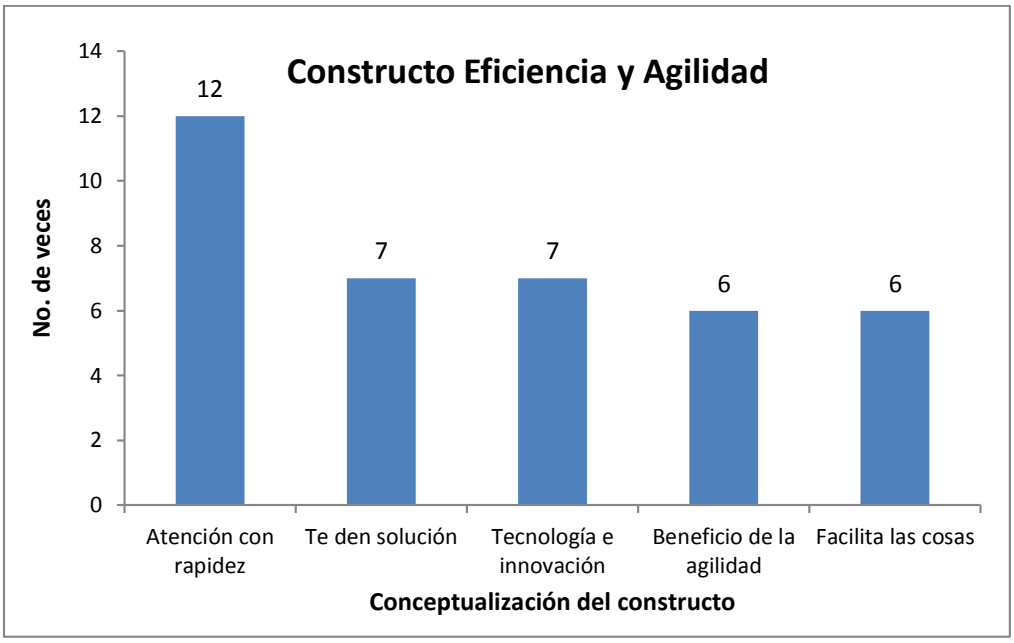
GRAFICAS CONSTRUCTOS

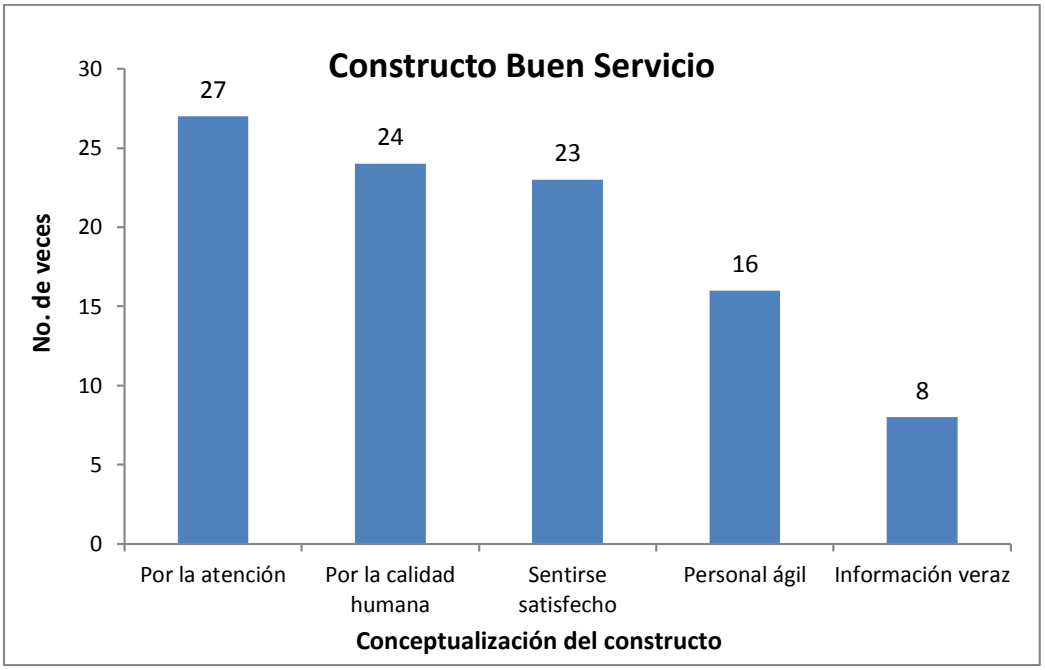


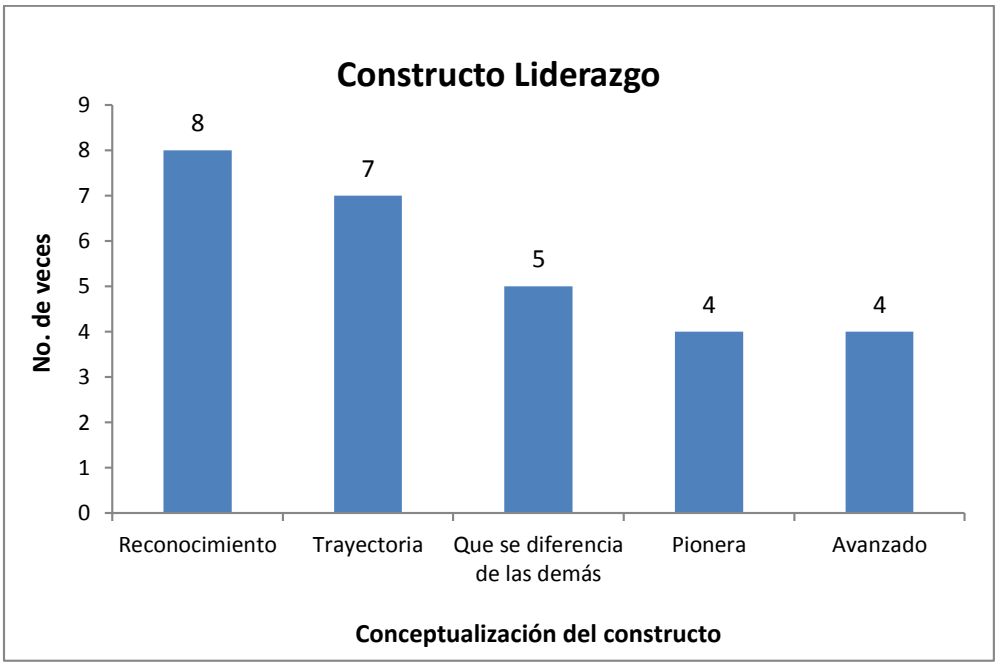



Constructo Satisfacción de las Necesidades
No. de veces
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
16
12
9
8
Depende de la atención
Soluciona problemas
Satisface las expectativas
Personalizado
Conceptualización del constructo


Constructo Experiencia Superior
No. de veces
25
20
15
10
5
0
22
16
9
8
8
Atención
Hacerlo sentir bien
Resuelve problemas
Buenas prácticas comerciales
Que se diferencia de otros
Conceptualización del constructo


Constructo Eficiencia y Agilidad
No. de veces
14
12
10
8
6
4
2
0
12
7
7
6
6
Atención con rapidez
Te den solución
Tecnología e innovación
Beneficio de la agilidad
Facilita las cosas
Conceptualización del constructo


Constructo Buen Servicio
No. de veces
30
25
20
15
10
5
0
27
24
23
16
8
Por la atención
Por la calidad humana
Sentirse satisfecho
Personal ágil
Información veraz
Conceptualización del constructo


Constructo Liderazgo
No. de veces
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
8
7
5
4
4
Reconocimiento
Trayectoria
Que se diferencia de las demás
Pionera
Avanzado
Conceptualización del constructo

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo		X								
Moderno										
Satisfacción de necesidades						X				
Experiencia superior					X				X	
Progreso	X									
Seguridad										
Apoyo			X							
Antiguo				X						
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad								X		
Comodidad y bienestar							X			
Calidez										
Buen servicio										X

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	me gusta
2	pasaria un Rato agradable
3	Se siente delicioso
4	huele a ambientador
5	la pasaria rico
6	Fastidio
7	sentira buen sabora menta
8	Sactifación
9	Tranquilidad
10	dormiria a Con esa oroma

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen					X					
Liderazgo			X							
Moderno				X						
Satisfacción de necesidades						X				
Experiencia superior	X									
Progreso										
Seguridad		X								
Apoyo									X	
Antiguo			X							
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad							X			
Comodidad y bienestar								X		
Calidez										X
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Desagradable
2	molesta
3	Aroma tranquila
4	ternura
5	ternura
6	molestia
7	meta fresca
8	Agradable
9	Aroma tranquilidad.
10	mal Genio

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen								X		
Liderazgo										
Moderno										
Satisfacción de necesidades										X
Experiencia superior									X	X
Progreso						X				
Seguridad			X		X					
Apoyo										
Antiguo							X			
Solidez		X								
Eficiencia y agilidad										
Honestidad	X									
Comodidad y bienestar										
Calidez				X						
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Seguridad
2	elegancia
3	amor
4	Fastidio
5	humedo
6	nada
7	me genera tranquilidad
8	Suavidad
9	Frescura
10	Fuerte

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X									X
Liderazgo										
Moderno									X	
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										
Progreso				X				X		X
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo	X						XX			
Solidez			X							
Eficiencia y agilidad										
Honestidad		X			X	X				
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Tien un Aroma Añejo
2	menta concentrada
3	es dulce Hostigante
4	Tiene un olor muy Repunante
5	me da fatiga
6	me lenva Hemoción
7	Me Trae recuerdo gratos
8	me da marco
9	un fragancia consentrada
10	Suave y delicada

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										
Liderazgo				X						
Moderno	X									
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										
Progreso										
Seguridad					X					
Apoyo									X	
Antiguo		X						8		
Solidez						X				
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar							X			
Calidez			X							X
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	confianza
2	agradable
3	Feliz
4	Besarse
5	Pasura
6	Tranquilidad
7	Agradable
8	pereza
9	placer
10	Ilusión

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen								X NO	X	
Liderazgo		X								
Moderno										
Satisfacción de necesidades			X							
Experiencia superior								X		
Progreso						X				
Seguridad										X
Apoyo							X			
Antiguo				X						
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar	X				X NO					
Calidez					X					
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	SE SIENTE UNO COMO EN MI CASA ME GENERA COMODIDA Y BIENESTAR. → ME EMOCIONA Y ME DA PAZ
2	NUMERO 1 EN EL MUNDO → TRANQUILIDA
3	CONOCIMIENTO → SEGURIDA
4	DESCONFIANZA, FALTA DE SOLIDES → A VIEJO
5	TIENE MISION - Y VISION → A LIMPIO - ORDENADO
6	TECNOLOGIA AVANZADA → A CALIDEZ
7	ENTENDIMIENTO A MI NESECIDAD → A RESPECTO
8	TECNOLOGIA AVANZADA → FAMILIAR
9	CON CALIDAD → AMOR
10	CON COMPROMISO Y LIDERAZGO ANTE EL CLIENTE → PASION

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X		X							
Liderazgo										
Moderno								X		
Satisfacción de necesidades				X						
Experiencia superior										
Progreso										
Seguridad						X				
Apoyo										
Antiguo							X			
Solidez					X					
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar									X	
Calidez		X								X
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	suave
2	
3	
4	huele a hormiga -
5	huele a banana.
6	
7	no es muy agradable
8	Fragancia suave deliciosa
9	Suave elegante
10	inspira ternura

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X							X		X
Liderazgo				X						
Moderno										
Satisfacción de necesidades			X							
Experiencia superior					X					
Progreso						X			X	
Seguridad										
Apoyo		X								
Antiguo							X			
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	relajamiento
2	tranquilidad
3	tranquilidad
4	amor
5	inspiración
6	tranquilidad
7	libertad
8	armonía
9	frescura
10	optimismo

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Satisfacción
2	Relajado
3	Frescura
4	Suave
5	Floral
6	mareo
7	Felicidad
8	metal
9	gusto
10	Dolor de cabeza

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo	X									
Moderno										
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										
Progreso							X			
Seguridad										
Apoyo									X	
Antiguo			X							
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad						X				
Comodidad y bienestar				X						
Calidez								X		
Buen servicio		X			X					

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	me genera fuerza.
2	me genera armonia.
3	me genera algo viejo.
4	me genera tranquilidad.
5	me genera Paz.
6	me genera Comodidad
7	me genera frescura.
8	me genera actividad
9	me genera animo
10	me gena gradable.

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X									
Liderazgo										X
Moderno									X	
Satisfacción de necesidades					X					
Experiencia superior								X		
Progreso										
Seguridad			X							
Apoyo		X								
Antiguo							X			
Solidez				X						
Eficiencia y agilidad										
Honestidad						X				
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Satisfación
2	tranquilidad
3	me huele a helado de vainilla
4	Confianza
5	dulzura
6	limpieza
7	me hace sentir bien
8	armonia
9	amor
10	Frescura

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo							X			
Moderno					X					
Satisfacción de necesidades	X									
Experiencia superior									X	
Progreso		X								
Seguridad						X				
Apoyo								X		
Antiguo										
Solidez			X							
Eficiencia y agilidad				X						
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Satisfacion
2	Alegria
3	felicidad
4	mucha felicidad
5	tranquilidad
6	frescura
7	Sabor
8	Gusto
9	Mucha emocion
10	Fastidio

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen			X							
Liderazgo	X									
Moderno										
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior		X								
Progreso				X						
Seguridad								X		
Apoyo										
Antiguo	X						X			
Solidez	X									
Eficiencia y agilidad										X
Honestidad						X				
Comodidad y bienestar									X	
Calidez					X					
Buen servicio										X

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o sentimiento que le genera
1	produce ansiedad desturnados.
2	produce suavidad. y ternura
3	produce dulsura tranquilidad
4	Serenidad
5	dulsura calidez
6	produce alegria emosion
7	produce frescura.
8	Relajado.
9	paz Suavidad.
10	produce entusiasmo.

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Buena imagen											X
Liderazgo							X				
Moderno											
Satisfacción de necesidades			X								
Experiencia superior											
Progreso								X			
Seguridad											
Apoyo	X										
Antiguo						X					
Solidez		X									
Eficiencia y agilidad											
Honestidad											
Comodidad y bienestar				X					X		
Calidez					X						
Buen servicio											

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. de Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	dulcura dulcura
2	desagrado.
3	Hambre.
4	momentos en familia.
5	cumpleaños.
6	Mareo.
7	Efervesencia
8	campo - paseos
9	cariño_ternura-Delicadeza.
10	Elegancia - sensual fuerza

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										
Liderazgo										
Moderno										
Satisfacción de necesidades						X	X			X NO
Experiencia superior										
Progreso	X NO									
Seguridad				X NO	X NO					
Apoyo								X NO		
Antiguo		X								
Solidez									X	
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar	X		X	X						
Calidez										
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Bienestar
2	Basio
3	Alegra
4	Hogar - Bienestar
5	Hogar
6	Amor
7	Fragura
8	Hogar
9	PAZ
10	Bienestar

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo										
Moderno					X					
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior			X							
Progreso										
Seguridad							7			
Apoyo								X		
Antiguo						X				
Solidez				X						
Eficiencia y agilidad		X								
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez	X									
Buen servicio									X	

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	hierbas Frescura.
2	vainilla. suavidad.
3	banana. dulcura.
4	canela. fuerte.
5	banano. rico.
6	pachulin. fuerte.
7	menta. frescura.
8	dulce alegria.
9	aceite. seguridad.
10	a elegancia baronil

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										
Liderazgo			X		X					X
Moderno										
Satisfacción de necesidades			X							
Experiencia superior								X		
Progreso				X						
Seguridad						X				
Apoyo										
Antiguo										
Solidez		X					X			
Eficiencia y agilidad	V									
Honestidad			X							
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio									X	

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Ansiedad
2	Dulce
3	Sentimiento
4	Frescura.
5	Amor.
6	Seguridad
7	Inseguridad
8	Ternura
9	Ternura.
10	Excitante.

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										
Liderazgo										
Moderno										
Satisfacción de necesidades					X					
Experiencia superior								X		
Progreso									X	
Seguridad			X							
Apoyo										
Antiguo				X						
Solidez	X									
Eficiencia y agilidad										X
Honestidad										
Comodidad y bienestar							X			
Calidez										
Buen servicio		X								
						X				

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	limoncillo
2	Canela
3	Bombón
4	Ambrendador
5	Bananas dulce.
6	Tranquilidad.
7	Removedor
8	incienso
9	Alcohol etilico
10	ecitante

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X									
Liderazgo			X		X					
Moderno									X	
Satisfacción de necesidades		X								
Experiencia superior						X				
Progreso										
Seguridad				X						
Apoyo										X
Antiguo									X	
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar							X			
Calidez										
Buen servicio								X		

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Estar Relajado en un lugar.
2	tranquilidad.
3	comerse una Banana
4	un Adorno de Canela.
5	Comerse un Banano
6	Limpieza
7	masse una menta.
8	masajear un Bebé
9	Algo q'll lleve aries Grabado
10	A secado. o Lavarse el cabello

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo				X						
Moderno								X		
Satisfacción de necesidades									X	
Experiencia superior								X		
Progreso			X							
Seguridad										
Apoyo					X					
Antiguo										
Solidez										
Eficiencia y agilidad		X								
Honestidad							X			
Comodidad y bienestar										
Calidez	X									
Buen servicio						X				

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Placer.
2	rabia
3	Confianza
4	ternura
5	indiferencia
6	Empalagoso.
7	Frescura
8	amabilidad.
9	Orden
10	limpieza

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen		X								
Liderazgo	X			X						
Moderno			X							
Satisfacción de necesidades						X			X	
Experiencia superior										
Progreso										
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo				X						
Solidez					X					
Eficiencia y agilidad								X		
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez							X			
Buen servicio										X

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Dolor de Cabeza
2	tranquilidad
3	ternura.
4	Malgenio
5	Dulzura
6	Sueño
7	fatiga
8	Maximo Adrenalina
9	Tristeza
10	Ser Compulsivo

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen						X				
Liderazgo										
Moderno										
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										
Progreso										
Seguridad					X					
Apoyo							X			
Antiguo				X						
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar									X	X
Calidez		X	X					X		
Buen servicio	X									

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Armonia
2	Tranquilidad
3	relajada
4	Canela= desespero
5	amor
6	Sensibilidad
7	Frescura
8	Frescura
9	Paciencia
10	Limpieza

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen		X								
Liderazgo				X						
Moderno										
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior	X									
Progreso										
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo							X			
Solidez									X	
Eficiencia y agilidad						X				
Honestidad										X
Comodidad y bienestar			X							
Calidez					X					
Buen servicio								X		

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen					X					X
Liderazgo								X		
Moderno			X							
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										
Progreso									X	
Seguridad										
Apoyo	X									
Antiguo				X						
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad		X								
Comodidad y bienestar										
Calidez						X				
Buen servicio										

7 no le encuentro calificativo no me gusto X

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen					X					
Liderazgo										
Moderno									X	
Satisfacción de necesidades		X								
Experiencia superior				X						
Progreso	X									
Seguridad							X			
Apoyo								X		
Antiguo						X				
Solidez										X
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez			X							
Buen servicio										

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	X			X						
Liderazgo										
Moderno		X	X							
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior					X					
Progreso										
Seguridad							X		X	X
Apoyo						X				
Antiguo								X		
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez										
Buen servicio										

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen		✓								
Liderazgo										
Moderno	✓									✓
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior						✓				
Progreso										
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo									✓	
Solidez										
Eficiencia y agilidad								✓		
Honestidad										
Comodidad y bienestar			✓				✓			
Calidez			✓		✓					
Buen servicio				✓						

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										X
Liderazgo		X								
Moderno										
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior									X	
Progreso										
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo						X				
Solidez								X		
Eficiencia y agilidad			X							
Honestidad										
Comodidad y bienestar							X			
Calidez	X									
Buen servicio				X	X					

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen	x							x		
Liderazgo										
Moderno			x							
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior										x
Progreso										
Seguridad					x					
Apoyo										
Antiguo				x					x	
Solidez						x				
Eficiencia y agilidad										
Honestidad							x			
Comodidad y bienestar										
Calidez		x								
Buen servicio										

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen					X					
Liderazgo										X
Moderno										
Satisfacción de necesidades							X			
Experiencia superior										
Progreso										
Seguridad						X				
Apoyo										
Antiguo		X							X	
Solidez								X		
Eficiencia y agilidad										
Honestidad	X									
Comodidad y bienestar			X							
Calidez				X						
Buen servicio										

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen										
Liderazgo										
Moderno										X
Satisfacción de necesidades		X								
Experiencia superior										
Progreso				X						
Seguridad										
Apoyo	X									
Antiguo	(X)						X			
Solidez										
Eficiencia y agilidad					X					
Honestidad						X				
Comodidad y bienestar								X		
Calidez									X	
Buen servicio			X							

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen			X							
Liderazgo									X	
Moderno					X					
Satisfacción de necesidades				X						
Experiencia superior								X		
Progreso										
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo										
Solidez		X								
Eficiencia y agilidad										
Honestidad						X				
Comodidad y bienestar										
Calidez	X									
Buen servicio							X			

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Frescura.
2	Calidez
3	Dulzura
4	Familiaridad
5	Juventud.
6	Relax
7	Sutil.
8	Ricura
9	Antiguedad
10	Hospitalidad



Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Fresco.
2	Calidez.
3	Dulce, Candy.
4	Comida, postres.
5	Candy - Barbie.
6	Pachuli
7	Menta.
8	Espiritualidad.
9	Riego - Suerte.
10	Aseo, limpio, fresco.

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Aromatica
2	Lugar Confiable
3	Ternura Bebe
4	Tranquilidad
5	Regocijo
6	Aroma de Motel
7	Muy Fuerte - Desespero
8	Ambientador de Casa
9	Un poco delicado
10	Limpieza Aseo

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	~~Alegria~~ impaciencia
2	Confiabilidad
3	alegria
4	Rabia
5	Felicidad
6	Seguridad
7	Serenidad.
8	Frescura.
9	Suavidad
10	Tranquilidad

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Huele a Limón Rico
2	ME agrada.
3	ME SIENTO BIEN
4	FASCINANTE
5	AROMA PARA BAÑOS
6	No ME Es agradable.
7	DESINFECTANTE
8	para aromatizar BAÑOS
9	NO ME GUSTA.
10	NAUSEAS

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	frescura - suavidad
2	ostigante.
3	hastio
4	fastidio
5	Dulzura.
6	Bienestar.
7	Limpieza
8	Suavidad.
9	desinfectante - limpieza
10	Presencia masculina.

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Ambientador Rico
2	dulce repunante
3	obstiqoso
4	chinche estupido
5	Aromatica
6	Remedio
7	menta no agradable
8	hombre
9	Suave agradable
10	me encanta

mis favoritos 1 y el 10.

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Sencillez
2	Atencion
3	exaltacion
4	Progreso
5	Dulce
6	ternura
7	guardado rico → estancamiento
8	Amor
9	Calidez
10	Hombre

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Huele a Remedio
2	Dulce ostigante
3	Gomitas
4	Canela.
5	Dulces // desesperante
6	Aromatica
7	Limpio
8	Jabón de Baño
9	Ambentador
10	Cómodo // hombre

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	olor a frutas
2	me da frescura
3	me fastidia
4	canela me irrita
5	huele a dulce
6	es dulce olor de cabello
7	olor a menta
8	me huele a chicle
9	Loción de niños
10	me recuerda aniversarios

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen								X		
Liderazgo										
Moderno	X									
Satisfacción de necesidades										X
Experiencia superior										
Progreso						X				
Seguridad										
Apoyo										
Antiguo			X	X			X		X	
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad										
Comodidad y bienestar										
Calidez		X			X					
Buen servicio										

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	Susto
2	confianza
3	frescura
4	dulzura,
5	apoyo
6	limpieza
7	emoción
8	alegria
9	salud
10	seguridad

Por favor relacione con una equis (x), el número de fragancia que relacione usted con el concepto de la izquierda.

CONCEPTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Buena imagen								X		
Liderazgo									X	
Moderno	X	X								X
Satisfacción de necesidades										
Experiencia superior						X				X 10
Progreso										
Seguridad										
Apoyo							X			
Antiguo				X						
Solidez										
Eficiencia y agilidad										
Honestidad		X								
Comodidad y bienestar										
Calidez			X							
Buen servicio					X					

Escriba en detalle frente a cada número de fragancia, la emoción o el sentimiento que esta le genera.

No. De Fragancia	Emoción o Sentimiento que le genera
1	LIMPIEZA
2	ALIMENTO FRESCO.
3	CLARIDAD.
4	FUERTE
5	FRAGANCIA DULCE Y AGRADABLE
6	DULZURA
7	AGRADABLE ACIENTO
8	AGRADABLE Y LIMPIO
9	SUAVIDAD.
10	BUEN AMBIENTE agradable

ANALISIS DEL LENGUAJE NO VERBAL

SESION No.1

Dentro de la participación del grupo de sujetos que estuvieron presentes en esta sesión vale la pena mencionar que algunos más que otros se destacaron, por lo cual hacemos mención a ambos casos siendo en su conjunto muy importante la participación de todos.

El Sujeto No.3 siempre estuvo muy dispuesto a participar, aportaba con sus respuestas a la definición y ejemplificación de cada constructo presentado. Fue muy proactivo y asertivo en sus participaciones, sus intervenciones eran muy bien sustentadas y argumentadas.

El Sujeto No.6 quiso siempre aportar desde su experiencia en tiempos pasados, se alejaba con frecuencia de los temas por la argumentación larga y pausada que utilizaba.

Los Sujetos No. 4, 5 10 y 12 estuvieron durante la sesión un poco callados, siempre atentos a escuchar a los demás participantes y a las moderadoras.

Los Sujetos No.1 y 9 fueron muy argumentadores, con disposición a participar con su punto de vista en relación con su experiencia personal y aplicándolas a los constructos en cuestión.

El Sujeto no.7 Siempre estuvo dispuesto a participar con respuestas a todas las preguntas realizadas utilizando generalmente aplicaciones a las entidades financieras.

Los Sujetos No.2, 8 y 11 Fueron poco participativos frente a las preguntas, pero prestaron atención y con sus cabezas apoyaban a los compañeros en algunas de las repuestas cuando estaban muy de acuerdo.

ACTIVIDAD EXPERIMENTAL: Todos muy dispuestos, complacidos y participativos.

SESION No.2

Esta sesión fue desarrollada en un ambiente muy familiar para las participantes, las cuales fueron todas mujeres. Podríamos resaltar los siguientes comportamientos:

Los Sujetos No.2 y 10 Demostraron siempre una actitud participativa, con argumentación para los conceptos tratados y critica constante frente a las entidades financieras y bancarias. Siempre quisieron ser escuchadas en sus opiniones frente a los temas.

El Sujeto No.4 estuvo escuchando solamente, algunas de sus posiciones de las manos sosteniendo la cabeza mostraban poco interés en participar, no hablo durante toda la sesión y cruzo con frecuencia los brazos con poca disposición a la actividad.

El Sujeto No.4 escucha y responde siempre que se le pregunta directamente, su posición corporal estaba orientada a sostenerse la cabeza con la mano, recostando el brazo sobre la mesa o cruzando los brazos, sin embargo sus pocas intervenciones fueron muy acertadas frente a las preguntas o el tema tratado.

En este grupo fue necesario hacer claridad en varias oportunidades sobre el objetivo específico de obtener opiniones generales y no particulares en el momento de dar las respuestas en particular sobre las entidades financieras.

Mientras se hacía alguna intervención por parte de alguno de los sujetos participantes, los demás con frecuencia argumentaban en voz baja a sus compañeros cercanos sobre el concepto propio, generando desorden, lo cual requería estarle solicitando prestar mejor atención a sus compañeros.

ACTIVIDAD EXPERIMENTAL: Todos estuvieron muy motivados y disfrutaron con la actividad, respondiendo de manera oportuna a los requerimientos.

SESION NO.3

La actividad se llevó a cabo en un auditorio de las instalaciones de la empresa donde laboran todos los participantes, haciendo más fácil el proceso de ubicación, todos son conocidos entre si como compañeros de trabajo a quienes se les ha vinculado a las entidades financieras con la cuenta de ahorros para el pago de la nómina.

Se evidencia que la familiaridad de los participantes en su vínculo laboral, les permitió ser participativos y expresivos.

Los Sujetos No. Adiana y Sandra con actitud participativa y manejando argumentos con mucha propiedad y seguridad, utilizaron muchos movimientos de sus manos para apoyar lo que decían.

El Sujeto No. Barbara , no participa con respuestas durante la sesión, solo acierta con su cabeza a la participación de otras personas.

El Sujeto No. Hermencia, con actitud de escucha, se distrae con frecuencia a mirar para todos los lados.

El resto de los participantes son dispuestos a dar sus opiniones solo que generan desorden al responder sin esperar a que se les seda el turno, hablando muchas veces a la vez varias personas lo que hace mas difícil de tomar una idea. Se les hace llamado de atención a guardar el orden y dar respuesta una vez se les ceda la palabra.

ACTIVIDAD EXPERIMENTAL: Todos los participantes, incluyendo los que no aportaron muchas respuestas durante el desarrollo de la sesión, se mostraron con un buen nivel de interés en participar y realizar de manera apropiada la actividad.

SESION No.4

La actividad fue realizada en el auditorio de las instalaciones del Hotel Miami de Cali, los participantes se mostraron muy serenos y dispuestos a seguir las instrucciones dadas por las moderadoras frente al mecanismo de realización de la sesión.

El Sujeto No. 1 se mostró muy asertivo, a realizar movimientos con su cabeza de aceptación y confirmación a lo expuesto. Utilizo sus manos con frecuencia para ayudar a exponer sus ideas.

Su participación siempre fue con mucha alegría y con expectativa a lo expuesto por los moderadores. Su intervención en la sesión es de manera espontánea, respondiendo a todas las inquietudes planteadas para los constructos.

Los sujetos No. 2 y 3 estuvieron atentos pero con posición estática, quietos.

Al inicio de la sesión son un poco tímidos frente al proceso de grabación, pero a medida que transcurre la charla, van mostrando menos tensión, más alegría y ánimo de participar, sin embargo con menos Proactividad que el Sujeto No. 1.

El Sujeto No. 1 Relaciona sus respuestas con las experiencias y actividades que realiza en su plano laboral personal.

Sujeto No.2 y no.3 confirman con sus gestos faciales y corporales que están de acuerdo con las respuestas del sujeto No.1; también responden con mucha seriedad a todas las preguntas.

El Sujeto No. 2 realiza la participación de forma muy complementada con el Sujeto no. 1, confirmándose uno al otro en los conceptos expuestos como respuestas.

ACTIVIDAD EXPERIMENTAL: Todos los sujetos son participativos de manera muy natural y muestran agrado en realizarla.

AromaNebulyzer

AROMANEBULYZER es un micro nebulizador de aromas que permite perfumar grandes espacios.

Prestaciones

- Equipo de última generación PATENTADO MUNDIALMENTE y diseñado para la difusión de aromas en espacios muy versátiles desde los más pequeños a los más grandes (oficinas, comercios, hoteles y casas)
- Es un sistema de pulverización que emite particulas olfativas inferiores a 5 micrones gracias una bomba que ejerce presión al perfume en estado líquido obligándolo a pasar por un conducto ultrafino que lo transforma a estado gaseoso.
- Utiliza cargas de perfume líquido de 640ml de AROMARKETING.
- Cobertura de 1 a 500mts2 con máximo rendimiento del perfume.
- Diseño único que permite el intercambio de las tapas hasta en 12 colores adecuándose a la decoración del establecimiento.
- Ultra ligero.
- Portátil y de fácil instalación provisto de accesorios para colocar al suelo, pared y a través de los conductos del AA.
- Menú de programación muy intuitivo y completo.

Características Técnicas

- Consumo energético: 12 volts (110V – 240V / 50-60 Hz, 0,5A)
- Patente: P201000179
- Peso: 1,63 Kilos
- Dimensiones: 290 mm x 200 mm x 60 mm
- Material: PVC pintado
- Colores: Blanco, Negro, Plata, Azul, Cobre, Amarillo, Verde, Rosa



Cobertura Mts2	Seg ON/Seg OFF	Horas diarias	Dias	Consumo	Duración
<50	20/40	12	Lun. a Sab.	640ml	4 meses
50/100	30/30	12	Lun. a Sab.	640ml	3 meses
100/200	40/20	12	Lun. a Sab.	640ml	2 meses
200/300	50/10	12	Lun. a Sab.	640ml	1 mes

AB & I.F.F.

Ficha Técnica ODOTIPOS PROBADOS.

Según la información suministrada por las tesistas respecto a la inclinación de los participantes en relacionar los conceptos de valores corporativos con los aromas de tipo base aportados para su investigación, se construyen dos combinaciones que para nuestra preparación llamaremos FRAGANCIA 1 y FRAGANCIA 2. Estas se construyen siguiendo unos procedimientos de rigor cuyas características son las siguientes:

CARACTERISTICAS GENERALES:

Variedad: FRAGANCIA PARA ASPERSION, basada en combinación aromas herbales y frutales, seleccionadas en alta concentración y calidad. Certificados de origen y proceso natural.

Proceso de elaboración

Cada uno de los componentes se mezclan en atmosfera controlada y se vehiculizan en fase alcohólica de alta pureza, para "proteger" de contaminaciones y diluciones inesperadas.

La combinación proporcional de cada componente permite obtener una Fragancia única, reproducible industrialmente y de perfecta estabilidad Ambiental.

El proceso de Mezclado y adición de cada componente se reviste de controles y cuidados específicos para cada componente. El orden de adición, los tiempos de adición y el tiempo final de mezcla aseguran una mezcla final totalmente estable. Al final del mezclado, se toman muestras y se analizan diferentes parámetros Físico Químicos, microbiológicos y organolépticos. Cada producto es sometido a evaluación sensorial de rutina para su posterior descarga y envasado en los recipientes rotulados, y con capacidad de carga especifica.

Características Organolépticas

Aspecto	**solución hidro-alcoholica**
Color	**traslucida,**
Olor	**Característico, comparable a Patrón certificado.**

Características Funcionales

- **Alta dispersión en ambientes abiertos y cerrados.**
- **Solubilidad: especialmente en alcohol.**
- **Aromatizante fragancia que comienza con profundos aromas de hierbas, luego un fresquísimo corazón y final frutal – floral ni muy dulce.**
- **Personalidad: frescura y aromas florales, herbales que aportan tranquilidad especialmente.**

Aplicaciones

- **Alta concentración en cada disparo o aspersión**
- **Preferiblemente usar con nebulizador automático de concentración y volumen programados.**

Características Físico químicas

Item	(%)
pH	**4.0 – 7.0**
Volátiles	**10 – 27%**
Sin partículas/ Materiales externos	**Ninguno**
Contenido Alcohol	**Min. 35%**

Cra 101 # 12 A 15. Bodega 03 Tel: 2636118 Santiago de Cali-Colombia

E-mail: abiologica@gmail.com

AB & I.F.F.

Ficha Técnica ODOTIPOS PROBADOS.

CARACTERISTICAS PARTICULARES

Composición Cuantitativa

FRAGANCIA 1

Menta……..1.8% v/v
Canela……1.7%
Limón……1.6%
Vainilla……1.4%
Rosa……1.4%
Brisa……..1.1%
Banano……0.9%
Fijador……..20%

FRAGANCIA 2

Canela……..1.6% v/v
Manzana,……..1.6%
Brisa,……1.4%
Menta……1.4%
Rosa…….1.4%
Fijador……..20.0%

Características Físico químicas

Variable	(%)
pH	4.0 – 7.0
Volátiles	10 – 27%
Sin partículas/ Materiales externos	Ninguno
Alcohol impotable al	95%
Contenido Alcohol	Min. 35%

Elaborado por:

I.Q. ALEX BECERRA F.
Depto. de Calidad

Todas las marcas arriba mencionadas son propiedad de AB & I.F.F. , quien No asume ninguna responsabilidad, por la mala utilización de los datos técnicos de esta Ficha. El producto final de uso puede tener variaciones dentro de los rangos mencionados. La Exactitud y reproducibilidad de los datos técnicos de esta Ficha están garantizadas únicamente por los estándares usados internamente por el depto. de Aseguramiento de Calidad de AB & I.F.F. , Cualquier Garantía inherente al uso de nuestro producto tendrá lugar únicamente si se le ha dado el uso propuesto, específico y adecuado, y con el acompañamiento de nuestros técnicos.

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☐
Edad: _____
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.					

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.					
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.					
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.					
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.					
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como; la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación en el ambiente cálida es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo _____, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(2)

_____	_____
Nombre del/la participante	Firma del/la participante
C.C:	C.C:

Fecha _____, _____, _____

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Ines Abaco, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, (2) conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(2)

Ines Abren

Nombre del/la participante
C.C: 38851680

Firma del/la participante
C.C:

Fecha _____, _____, _____

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Carlos A. Londoño, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a), y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Carlos A. Londoño P

Nombre del/la participante
C.C: 16'679.758

Firma del/la participante
C.C: 16'679.758

Fecha 3, Sept., 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Beatriz Galeano, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Beatriz Galeano
Nombre del/la participante
C.C: 31174344

Beatriz Galeano
Firma del/la participante
C.C: 31174344

Fecha 03, 09, 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Acelia Cruz de S, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a), y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ACecilia Cruzdes
Nombre del/la participante
C.C: 2904986S

Firma del/la participante
C.C: 2904986S

Fecha 3-9-2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Lucia Mera, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a), y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Lucía Maca O
Nombre del/la participante
C.C: 31296671

Lucía Maca O.
Firma del/la participante
C.C: 31296671

Fecha 3, 09, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Jhorge Tome, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Jorge A Thome J.

Nombre del/la participante
C.C: 16'676'589 · Cali.

Jorge A Thome J.

Firma del/la participante
C.C: 16'676'589 · Cali.

Fecha 03, 29, 13.

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(6)

Yo Karol Vanessa Bautista M, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(1)

Karol V. Bautista M.

Nombre del/la participante
C.C: 1130610764

Firma del/la participante
C.C: 1130610764

Fecha 2013, 09, 03

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Jose William Ruiz, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

José William Diaz.
Nombre del/la participante
C.C: 94309784.

Firma del/la participante
C.C: 94309784.

Fecha 3, 09, 2013.

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Julia A. Betancur, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Julia A Betancourth
Nombre del/la participante
C.C: 66815093

Firma del/la participante
C.C: 66815093

Fecha 03, 09, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo DIEGO LEÓN BECERRA., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

DIEGO LEÓN BELEÑO

Nombre del/la participante
C.C:

Firma del/la participante
C.C:

Fecha 09, 03, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Lucila Fernandez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a), y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Lucila Fernández

Nombre del/la participante
C.C: 29054830

Lucila Fernández

Firma del/la participante
C.C: 29054830

Fecha 03, 09, 13

Seccion 7

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Mabel Criscla ordoñez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Mabil Ordoñez
Nombre del/la participante
C.C: 31966870

Mabil Ordoñez
firma del/la participante

Fecha Mabil Ordoñez

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Martha Paramenio R, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Casò de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Nombre del/la participante
C.C: 29226587

firma del/la participante

Fecha 23/01/13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Clemencio Corrales, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Esmeralda Carabalí
Nombre del/la participante
C.C:

Esmeralda Carabalí
firma del/la participante

Fecha 23, 10, 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Belenice Bejarano, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Belenice Bejarano
Nombre del/la participante

firma del/la participante

C.C: 31165348

Fecha 23 , 10 , 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Adriana Miranda, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Adriana Miranda
Nombre del/la participante
C.C: 38595806

Adriana Miranda
firma del/la participante

Fecha 23, Oct 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo SANDRA PATRICIA OTERO TREJOS, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

SANDRA PATRICIA OTERO TREJOS
Nombre del/la participante
C.C: 43976.686

Firma del/la participante
C.C: 43.976.686

Fecha 23, 10, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Maria Ines cordoba, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Maria Ines Cordoba
Nombre del/la participante
C.C:

Firma del/la participante
C.C: 31288572 cali

Fecha 23 , 10 , 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Ivey Dary Ramirez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Luz Dary Ramos
Nombre del/la participante
C.C: 31269893

Luz Dary Ramos
Firma del/la participante
C.C: 31269893

Fecha 23, 10, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Barbara WELLY Azcarate accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Barbara NELLY
Nombre del/la participante
C.C: 29967162

Barbara NELLY
firma del/la participante

Fecha 23.10.213

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Nubia Acevedo C., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Nubia Lacicedo
Nombre del/la participante
C.C: 31901204

Nubia Lacicedo
firma del/la participante

Fecha 23 . 10 . 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(2)

Yo Luz Adriana Pinas, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Luz Adriana Dinas
Nombre del/la participante
C.C:

Luz Adriana Dinas
firma del/la participante

Fecha 23-10-2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Juliett Duran Sicra accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Nombre del/la participante
C.C: 1.065.590.428

Firma del/la participante
C.C:

Fecha 23 . 10 . 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Francia Luz Suarez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a), y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(2)

Franciahz Suarez
Nombre del/la participante
C.C:

Firma del/la participante
C.C: 31.901.600

Fecha Sept, 3, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Javier Andrés López, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Javier Andres López

Nombre del/la participante

C.C: 94.461.312

firma del/la participante

Fecha 21 . 10 . 2019

Sesión 4

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Sergio Andres Gomez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

Sergio Andres Gómez
Nombre del/la participante

C.C: 91531535

Firma del/la participante

Fecha 21. 10. 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo BLANCA NUBIA CUERVO accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que *que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido* y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decision de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

ASENTIMIENTO INFORMADO:

En el Caso de los participantes menores 12 años, en presencia de un testigo, se les deberá preguntar explícitamente si quieren participar en la Investigación explicandoles detalladamente lo que se va a hacer. Así mismo debe explicarse que la participación no es obligatoria y que si no quiere participar no debe de hacerlo. Si el menor asiente el testigo deberá firmar éste documento, en caso contrario no podrá participar.

BIANCA NAVIA
Nombre del/la participante
C.C: 24.582.349

Bianca Navia
firma del/la participante

Fecha 21 , 10 , 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Katherin Lilian Ohacon Gomez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Katherin Chacon Gomez

Nombre del/la participante
C.C:

Firma del/la participante
C.C:

Fecha 25 , 10 , 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Maricsol Rodriguez, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Marisol Rodriguez
Nombre del/la participante
C.C: 66846020

Marisol Rodriguez
Firma del/la participante
C.C: 66846020

Fecha 25 , 10 , 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Juana Mª Bonilla S., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Juana Mª Bonilla
Nombre del/la participante
C.C: 38'460 321

Juana Mª Bonilla
Firma del/la participante
C.C: 38'460 321.

Fecha 25, 10, 2013.

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Sandra Milena Paredes., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Sandra Morillo Paredos
Nombre del/la participante
C.C: 22 656 026

Sandra Morillo P.
Firma del/la participante
C.C: 22 656026

Fecha 25 , 10 , 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Christian Camilo muñoz Garcia, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Christian muñoz
Nombre del/la participante
C.C: 1144147548

Christian muñoz
Firma del/la participante
C.C: 1144147548

Fecha 25 , 10 , 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Claudia P. Moreno, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Claudia Moreno
Nombre del/la participante
C.C: 31'575.745 cali

Claudia L. Moreno.
Firma del/la participante
C.C: 31'575.745 cali

Fecha 25, 10, 2013.

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(3)

Yo Diana Lizeth Ortega Pacheco, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

(3)

Diana Lizeth O.
Nombre del/la participante
C.C: 1113519188 Cartagena

Diana L Ortega
Firma del/la participante
C.C: 1113519188 Cartagena

Fecha 25, 10, 13

1

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(1)

Yo Lucero Henao, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Lucero Heras

Nombre del/la participante
C.C: 31974028

Firma del/la participante
C.C: 31974028

Fecha Oct 16, 13

2

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(4)

Yo Kayibe Hiberth Araque M., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Nayibe Hiberth Araque Mendoza
Nombre del/la participante
C.C: 31967103

Nayibe H Araque M
Firma del/la participante
C.C: 31967103

Fecha 16, octubre, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Eday Perdomo Botero accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Eday Perdomo
Nombre del/la participante
C.C: 31271160

Eday Perdomo
Firma del/la participante
C.C: 31271160

Fecha 16, X, 2013.

4

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo NURY Ortuvro. C, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

NURY OTALVARO. C.
Nombre del/la participante
C.C: 31857337

NURY OTALVARO. C
Firma del/la participante
C.C: 31857337

Fecha 2013, 10, 16

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Constanza Elena Gaba C., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Constanza Elena Solar
Nombre del/la participante
C.C: 41708416 Bta

Firma del/la participante
C.C: 41708416 Bta

Fecha 21. Octubre 16/2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Vivian Rodriguez Sora, accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Nombre del/la participante
C.C: 76437878

Firma del/la participante
C.C:

Fecha 16 oct 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Claudia Jimena Garavito De Antonio accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Claudia Jimena Garrauto De Antonio
Nombre del/la participante
C.C: 1.144.119.710

Firma del/la participante
C.C: 1.144.119.710

Fecha 10, 16, 2013

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo Luisa Fernanda Morales He., accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Luisa Fda Morales H
Nombre del/la participante
C.C: 960722 10 953

Firma del/la participante
C.C: 960722 10 953

Fecha 16, 10, 13

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

(14)

Yo Juan Miguel Valencia accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Nombre del/la participante
C.C: 31970493 Cali

Firma del/la participante
C.C: 31970493 Cali

Fecha _____, _____, _____

ACTA DE CONSENTIMIENTO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – TRABAJO DE GRADO
UNIVERSIDAD DEL VALLE

Yo [illegible] accedo a participar voluntariamente en esta investigación, conducida por MARIA DEL CARMEN BECERRA Y FIORELLA HERNANDEZ LOPEZ, estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas. Se me ha informado que esta investigación tiene como objetivo identificar aspectos concernientes a la percepción de la imagen de la entidad Banco de Bogotá y la relación que puede establecerse entre los valores corporativos de la entidad y distintos tipos de fragancias a utilizar en el estudio.

Certifico conocer que esta investigación durará tres meses y que se me invitará a una sesión de grupo en una habitación cerrada, en donde responderé varias preguntas realizadas por los investigadores y conversaré acerca de mis preferencias y aspectos que considero importantes a la hora de calificar la imagen de una entidad bancaria.

La sesión tendrá una duración máxima de 3 horas. Igualmente conozco que esta investigación no tiene ningún incentivo o implicación legal o política para el participante.

Se me ha hecho saber que la información recogida en las sesiones de grupo será confidencial. Después de que las sesiones de grupo hayan pasado, serán transcritas y se utilizaran para analizar los datos. ***Por lo tanto los investigadores no usarán esta información para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.*** Por tanto autorizo, que está información sea analizada y divulgada ***así como los resultados de los hallazgos obtenidos con la información que yo provea.***

Tenga en cuenta que los investigadores darán por terminada su participación en la investigación sin su aprobación, si usted:

- Presenta algún problema de salud mental.
- Presenta un problema de tipo legal.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse cuando lo decida sin justificar el motivo de su elección, esto lo puede informando a los investigadores. Si usted o su acudiente legal no firma este escrito no podrá participar en la investigación.

En caso de que usted se retire y de por terminado su participación en el estudio podrá volver a participar en otro momento de la investigación. Para resolver mis preguntas puedo contactar a María del Carmen Becerra o a Fiorella Hernández López a los teléfonos 3154714207 o 3003470105 de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm o al correo electrónico fiorella.hernandez@correounivalle.edu.co o a makabe60@hotmail.com

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido y haya sido publicado por la Universidad del Valle.

Su participación es muy importante para nosotros, por eso solo tome la decisión de firmar este consentimiento si está realmente seguro (a) y si sus inquietudes han sido completamente resueltas de lo contrario no lo haga.

Nombre del/la participante
C.C: 66827142.

Firma del/la participante
C.C: 66827142

Fecha 16, Oct., 2013.

Dic. 09/2014 (40)

sin fotografía

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 22
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

B1

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B2

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 26
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓			✓	
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			✓		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			✓		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B3

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 20
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					X
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

84

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

85

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 26
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B6

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 61
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.					X
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			X		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					X
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					X

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la expériencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

87

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✳			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✳				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✳		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✳			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✳				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✳				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✳				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✳				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✳			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✳				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✳				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✳				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✳			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✳				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✳				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✳				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✳			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✳			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✳				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✳			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✳			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			✳		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✳				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✳				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✳			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		✳			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			✳		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

88

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 43
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B9

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 26
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

BID

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 39
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			X		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

311

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B12

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					X
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B13

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 27
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.				X	
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.				X	
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.				[illegible]	X

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.				[illegible]	X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					X

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.				X	
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.			X		
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					X

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B14

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 29
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

P15

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 56
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 26
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

B1C

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

Inicio | Añadir a Favoritos | Desconexión
Banco de Bogotá

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 35
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

B17

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B18

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 31
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

P19

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 37
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: _____
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☑ Productos vinculados: TDC ☑ CTAS ☑ CRED ☑

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			✓		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			✓		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			✓		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B21

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B22

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 49
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B23

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 73
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B24

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B26

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 27
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					✓
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					✓

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					✓
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					✓
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B26

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 37
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.				X	
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
talaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente erna.	✓				
iente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B27

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 18
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.					X
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B28

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B29

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 35
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 45
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.					X

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B31

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 59
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B32

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓		✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B33

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.				X	
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B34

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 47
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.			X		
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.			X		

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B35

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 21
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B36

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 25
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B37

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 20
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B38

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 19
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

339

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 17
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X	X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.			X		
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B y D

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 29
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

Enero · 19/2016

(33)

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B4

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

342

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 36
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B43

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 43
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B44

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 21
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B45

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.					X
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

1346

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 21
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.				X	
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B47

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 29
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☑ Productos vinculados: TDC ☑ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		✓			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B48

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		✓			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B49

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 66
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B50

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 21
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	Parcialm ente	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B57

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan pór hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B52

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 18
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B53

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 63
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B54

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 27
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓	✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

355

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 43
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

1356

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 36
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X	X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B57

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

1358

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 22
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B59

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 48
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					✓
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.					✓

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	Parcialm ente	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				✓	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B60

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 55
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B61

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 19
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

1362

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B63

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 68
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	Parcialm ente	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

364

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 19
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	Parcial-mente	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	Parcialm ente	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B65

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 30
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		✓			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		✓			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B66

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 52.
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	imparcial	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					✓
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	Imparcial	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	Imparcial	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B67

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 36
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☑ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			✓		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			✓		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓	✓		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B68

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B69

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

B70

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 25
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

371

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 62
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

372

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 38
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

373

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Encuesta con Ma Fragancia (40) escogida

Universidad del Valle

C86

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 19
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.				X	
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.			X		

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.				X	
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C87

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 49
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C88

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 18
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

c89

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 50
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C9D

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 33
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.				X	
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					X

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					X
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					X
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.			X		
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C91

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 66
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C92

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					X
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C93

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 50
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				FINCA CALD/
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			OFERTA CC
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	EXTERIOR
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total** Pend. SSF Pend. SSF Y P
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				EXTERIOR
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C94

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 60
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☑ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C95

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 50
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C96

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

098

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C99

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.				X	
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C100

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 18
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C101

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 23 años
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					X
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					X
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C102

FIRMA DEL FUNCIONARIO

Género: Femenino ☑ Masculino ☐
Edad: 43
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☑ Productos vinculados: TDC ☑ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				✗
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				✗
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				✗
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				✗
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				✗
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				✗
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				✗
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				✗
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				✗

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C183

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 35
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

004

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 48
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C105

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 37
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					X
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					X

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					X
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					X
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C104

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 25
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	V				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					X
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.				X	
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					X
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X	X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.				X	

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		√			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C107

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 26
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C108

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C109

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 30
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CHD

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 25
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.				✓	

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					✓
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 56
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

CIII

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.				X	
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C112

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 22
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C113

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 53
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.				X	
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C114

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.			X		

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.			X		
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X		\		
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			X		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.			X		
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.				X	
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.				X	
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.				X	
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C115

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 62
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C116

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 36
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CIP

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 43
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☑ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C/18

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 27
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C119

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			✓		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 62
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

CICP

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

0121

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 34
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				X	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CW2

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 39
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C123

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 31
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X	X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X	X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.			X		

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C124

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: _____
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					✓

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

a25

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 50
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

(10) con fragancia escogida

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 32
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

C1

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.			X		
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			✓		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			✓		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C2

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 26
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

03

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 22
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

C4

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los sigüientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C5

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 27
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28.
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C7

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 28
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C8

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 25
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C9

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C1D

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 50
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	7				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	7				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	6		4		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	6				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	7				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	5				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	7				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	7				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	7				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	7				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	6				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	7				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	7				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	10				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	8				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	5				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		8			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	2				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		8			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	10				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	2				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	10				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	5				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	2				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	4				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	1				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C11

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 45
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C12

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 38
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C3

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 19
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C14

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C15

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C16

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 25
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C17

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 20
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C18

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 25
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				X	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			✓		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C19

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	V				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	V				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 27
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

c21

Género: Femenino ☑ Masculino ☐
Edad: 37
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

c22

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 50
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C23

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 40
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C24

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 44
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C25

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 43
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C26

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 68
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C27

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 23
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C28

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 54
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C29

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 34
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

130

Género: Femenino ☑ Masculino ☐
Edad: 48
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C31

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 34
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C32

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 50
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.				X	
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.				X	
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C33

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 47
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C34

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 27
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		✓			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C35

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 23
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C36

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓		X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					✓
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C37

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 25
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C38

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C39

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C4D

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 22
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		✓			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		✓			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

Viernes 26 Marzo

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

45

Universidad del Valle

CA1

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 45
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

42

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X	X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C43

Género: Femenino [x] Masculino [ ]
Edad: 19
Usuario [x] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [x] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C44

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 24
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CAS

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 22
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C46

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C47

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 39
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.				X	
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CAS

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 48
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C49

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 25
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C50

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 35
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☑ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C51

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 49
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					X
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

052

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 69
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C53

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 21
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C54

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.			✓		
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.					✓
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			✓		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					✓
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			✓		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			✓		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			√		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			√		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	√				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	√				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	√				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			√		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			√		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		√			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	√				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	√				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		√			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		√			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		√			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C55

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 29
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C50

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	√				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	√				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	√				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	√				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		√			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	√				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	√				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	√				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		√			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	√				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CS7

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 45
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CSA

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 34
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

059

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 63
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C61

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 39
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C62

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 65
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella)	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C63

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 26
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.					✓
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C64

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 28
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C65

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 31
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		V			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					X

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		V			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					X
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					X
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					X
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					X

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					X
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C66

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 45
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

CG7

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 43
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X			X	
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.				X	
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C68

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 20
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.					

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.					
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.					
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.					
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.					
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.					
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

69

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 38
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C70

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 43
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X		X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X	/			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

(71

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 45
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C32

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 58
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.					X
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C93

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 17
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C74

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 62
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: _____
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.				X	
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.				X	
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.			X		

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.				X	

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					X
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			X		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					X
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.				X	

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					X
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					X

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C76

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.				X	
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				X
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					X
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C77

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 41
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.				X	
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C78

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 42
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.					X

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.					X

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		-			X
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					X
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					X
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C79

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 36
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 18
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C81

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					✓
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					✓
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					✓

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					✓
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					✓

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C82

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 36
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			V		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	V				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	V				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	V				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	V				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	V				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		V			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		V			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					X
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C93

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 57
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

684

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	√				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	√				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	√				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	√				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

C85

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.					X
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A83

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 57
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AP9

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 36
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A85

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 33
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X		X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A86

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 36
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.			X		
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A87

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A38

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A89

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 26
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓	✓	
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.				✓	
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			✓		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			✓		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			✓		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			✓		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			✓		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A90

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 53
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.			X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.			X		

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			X		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A91

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 26
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.			X		

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.			X		

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X	/			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A12

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 60
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A93

Género: Femenino ☑ Masculino ☐
Edad: 29
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☑

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A94

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.			X		

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A95

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 38
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A96

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 23
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				X	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			X		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					X
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A-97

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 29
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X	X		
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			X		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.			X		
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.			X		

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A99

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 52
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considerá usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A100

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 29
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A101

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 48
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					X
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A102

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 31
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A103

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 39
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A108

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 66
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					✓

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A109

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 23
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A106

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 53
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A107

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 36
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			✓		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		✓			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			✓		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		✓			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		✓			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		✓			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A108

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.				X	
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.				X	
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.				X	
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.				X	
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.				X	

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.			X		

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A109

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 52
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 52
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

AIIO

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.				X	
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

12

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 20
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A3

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 34
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X		/		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

p4

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A5

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 24
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

45

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 52
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A2

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 19
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A8

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		✓			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 37
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			X		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A10

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			✓		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 45
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A12

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 16
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A13

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 47
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A19

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.			X		
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.				X	
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.				X	

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A15

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A16

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 60
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			✓		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A17

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 55
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
		Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
1	Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
2	La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
3	Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
4	Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
5	Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
		Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
6	Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
7	Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
8	Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
9	Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
10	Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
		Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
11	Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
12	Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
13	Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
14	El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

	PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
		Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
15	Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
16	La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
17	Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
18	Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
19	Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

	PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
		Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
20	El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
21	Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
22	El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
23	Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

	PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
		Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
24	Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
25	Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
26	Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
27	Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A18

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 32
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A19

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☑ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☑ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A20

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 29
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [X]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.			X		
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.			X		
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.			X		
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AZ1

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 34
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.					X
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				X	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.				X	
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					X
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X		X	
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					X
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.				X	

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.				X	
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.				X	
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A22

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 35
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☑ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A23

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 34
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A24

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 32
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A25

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 47
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A26

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A27

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 35
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A28

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 19
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A29

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 18
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					X
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		X			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		X			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A30

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 35
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A31

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 49
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			V		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	V				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	V				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	V				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	V				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	V				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A32

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 24
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		✓			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A33

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 23
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A34

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 52
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X	~~X~~			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A35

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 27
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [X] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A36

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	√				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	√				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	√				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	√				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	√				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A37

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 44 AÑOS
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				✓
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.				✓	
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.				✓	
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A38

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 29
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A39

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 20
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		✓			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		✓			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					✓
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.				✓	
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		✓			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A42

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 21
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A41

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			X		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.			X		
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A42

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 16
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A43

Género: Femenino ☐ Masculino ☑
Edad: 32
Usuario ☑ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.			✓		
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.		✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.				✓	

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.				✓	
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			✓		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.			✓		

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		✓			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					✓
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		✓			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			✓		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A44

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.			X		
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A45

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 20
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		X			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A45

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 45
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☑

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.			X		
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.			X		
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.			X		
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A47

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 37
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.		X			

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A48

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 32
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		Y			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			X		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	Y				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		Y			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.			X		
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A49

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 33
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A50

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		X			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

ASI

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 28
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		X			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.			X		
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.			X		
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.			X		

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.			X		
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A52

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 54
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AJ3

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 58
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AS4

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 33
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		✓			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.			✓		
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		✓			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A55

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 63
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

A56

Universidad del Valle

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 47
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.					
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.					

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.					
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.					
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.					
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.					

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.					
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.					
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.					
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.					

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.					
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.					
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.					
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AJ-1

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A58

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 35
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A59

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 20
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AGO

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 47
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como; la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación en el ambiente cálida es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AG1

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 53
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A62

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 47
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [X] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.		X			
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AC3

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.					
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A69

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 24
Usuario [ ] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [X] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [X] CRED [X]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.		X			
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.			X		
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A65

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 55
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO - Total	ACUERDO - Parcial-mente	NEUTRO - imparcial	DESACUERDO - Parcial-mente	DESACUERDO - Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	V				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			V		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO - Total	ACUERDO - Parcial-mente	NEUTRO - Imparcial	DESACUERDO - Parcial-mente	DESACUERDO - Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	V				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	V				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	V				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	V				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	V				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO - Total	ACUERDO - Parcialmente	NEUTRO - Imparcial	DESACUERDO - Parcialmente	DESACUERDO - Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	V				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AGG

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 67
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X		X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A67

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 59
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	√				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	√				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	√				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	√				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	√				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		√			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	√				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	√				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A69

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 73
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	XX				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.					X
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A69

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 28
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		X			

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A70

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 30
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.		X			
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.					X

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A71

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 41
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.		X			

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A72

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 28
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acabá de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.		X			

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A13

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 55
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.					X
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.					X
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		✓			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		✓			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A74

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: _____
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialm ente	Imparcial	Parcialm ente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		X			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.		X			

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A75

Género: Femenino ☒ Masculino ☐
Edad: 40
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	imparcial	Parcial-mente	Total
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcial-mente	Imparcial	Parcial-mente	Total
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

PREGUNTA	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
	Total	Parcialmente	Imparcial	Parcialmente	Total
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.		X			
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.		X			
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A76

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 43
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	✓				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		✓			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		✓			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.		✓			

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialmente**	**Imparcial**	**Parcialmente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		✓			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.		✓			

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.		✓			
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.		X			
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		✓			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.		✓			
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.		X			
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A77

Género: Femenino [X] Masculino [ ]
Edad: 71
Usuario [X] (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente [ ] Productos vinculados: TDC [ ] CTAS [ ] CRED [ ]

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	✓				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	✓				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			✓		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		✓			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	✓				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		✓			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.		X			
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.		X			
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.			X		

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A75

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 36
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A79

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 36
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.	X				
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.		X			
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

AR0

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 61
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☒ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		✓			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.		✓			
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	✓				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	✓				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	✓	✓			
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.		✓			
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	✓				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	✓				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	✓				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	✓				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	✓				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	✓				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	✓				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	✓				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	✓				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	✓				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	✓				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	✓				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	✓				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	✓				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	✓				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A81

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 42
Usuario ☒ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☐ Productos vinculados: TDC ☐ CTAS ☐ CRED ☐

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.		X			
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.	X				
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.		X			
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.		X			
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.		X			
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	✓				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	✓				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	✓				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.		X			
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	✓				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	✓				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Universidad del Valle

A82

Género: Femenino ☐ Masculino ☒
Edad: 47
Usuario ☐ (Sin producto vinculado al Banco)
Cliente ☒ Productos vinculados: TDC ☒ CTAS ☐ CRED ☒

Considerando la experiencia que en este momento acaba de tener en la oficina bancaria, responda a los siguientes enunciados.

EXPERIENCIA SUPERIOR

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Un ambiente con una fragancia agradable en la oficina le permite a usted sentirse mejor atendido.	X				
La ambientación de las instalaciones de la oficina bancaria le hace sentirse confortable y recordar su experiencia en ella.	X				
Durante su visita a la oficina percibió usted una fragancia particular.			X		
Una fragancia característica de la entidad es un detalle que aumenta su sentimiento de satisfacción.		X			
Considera usted que la entidad bancaria debe esforzarse por brindar un ambiente particularmente agradable a sus clientes.	X				

LIDERAZGO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcial-mente**	**Imparcial**	**Parcial-mente**	**Total**
Una entidad líder se caracteriza por tener un ambiente novedoso.	X				
Una empresa es líder cuando le hace vivir una experiencia satisfactoria.	X				
Las empresas líderes se caracterizan por hacer sentir a sus clientes diferentes momentos agradables.	X				
Las empresas líderes deben preocuparse por unas instalaciones con aroma agradable.	X				
Los cambios que se realizan en la oficina para mejorar el ambiente hacen que la prefiera frente a otras.	X				

MODERNO

	ACUERDO		NEUTRO	DESACUERDO	
PREGUNTA	**Total**	**Parcialm ente**	**Imparcial**	**Parcialm ente**	**Total**
Percibe usted al ingresar a la oficina que este es un ambiente moderno.	X				
Una oficina con instalaciones modernas le genera un mayor sentimiento de confianza hacia la entidad.	X				
Instalaciones con un aroma agradable reflejan una entidad altamente moderna.	X				
El ambiente moderno de la oficina le permite recordarla.	X				

NIVEL DE IMPORTANCIA

BUENA IMAGEN

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total mente	Mediana mente		Mediana mente	Total
Relaciona la buena imagen de la empresa con la calidad del ambiente y sus instalaciones.	X				
La percepción de las instalaciones de la oficina impacta lo que usted recuerda de ella.	X				
Un aroma agradable en el ambiente de la oficina es necesario para una buena imagen de la entidad.	X				
Las instalaciones físicas y su aroma son factores importantes en la recordación de la entidad.	X				
Su satisfacción con el ambiente de la oficina le permite establecer una buena imagen de esta.	X				

SEGURIDAD

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
El aroma que se percibe al ingresar a la oficina es importante para brindarle una sensación de calidad y seguridad.	X				
Un ambiente agradable al interior de la oficina contribuye a generar en usted un sentimiento de seguridad.	X				
El recuerdo de la experiencia vivida al interior de la oficina le inspira tranquilidad.	X				
Sentirse seguro para usted se relaciona con el entorno físico de la entidad.	X				

CALIDEZ

PREGUNTA	IMPORTANTE		Neutro	SIN IMPORTANCIA	
	Total	Mediana mente		Mediana mente	Total
Aspectos como la ambientación de la oficina y sus instalaciones son básicos a la hora de calificar la calidez del servicio.	X				
Un aroma agradable es necesario para medir la calidez de la atención.	X				
Percibir al ingresar a la oficina una sensación cálida en el ambiente es importante.	X				
Dotar el aire de la oficina con una fragancia agradable aumenta la sensación de calidez.	X				

Anexo 19. CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE TESIS DE GRADO

Actividades	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Encuestas a profundidad, construcción, ejecución y análisis.																														
Elaboración de constructos, esquema de conversatorio para la técnica proyectiva, instrumentos.																														
Aplicación de técnica proyectiva en 4 sesiones de grupo.																														
Análisis de técnicas proyectivas, transcripción.																														
Análisis del lenguaje no verbal de las sesiones, establecimiento de hallazgos, análisis del discurso.																														
Construcción de la herramienta tipo encuesta para aplicar en la fase experimental.																														
Gestión de permisos y logística para el inicio de la fase experimental.																														
Consecución del equipo para la dispersión de la fragancia y pruebas piloto.																														

Elaboración de las mezclas de fragancia a utilizar.																													
Aplicación de encuestas a usuarios y clientes de la oficina bancaria.																													
Procesamiento de la información.																													
Procesamiento en SPSS y obtención de análisis descriptivo y ANOVA.																													
Valoración de resultados, recomendaciones y conclusiones.																													
Edición y finalización del Trabajo de Grado.																													

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 20. PRESUPUESTO DE LA TESIS DE GRADO

CONCEPTO	VALOR
Papelería	300000
Honorarios de personal de trabajo de campo	1800000
Honorarios de un especialista en estadística.	500000
Transporte.	150000
Materiales para realizar la prueba experimental.	1000000
TOTAL	**3750000**

Fuente: Elaboración propia.