

ENCUESTA DE DIAGNOSTICO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA MARIO PUBLICIDAD

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información clave sobre la percepción del servicio al cliente que reciben las pymes que contratan los servicios de Mario Publicidad. Este instrumento, aplicado como parte del proceso metodológico del trabajo de grado “Plan de mejoramiento para el servicio al cliente en la empresa Mario Publicidad en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año 2026”, está dirigido a propietarios, administradores o responsables de adquisición de servicios en empresas que han tenido vinculo comercial con Mario Publicidad. Sus respuestas permitirán identificar fortalezas oportunidades de mejora y aspectos críticos en la atención, comunicación, cumplimiento y postventa, contribuyendo al diagnóstico necesario para plantear una propuesta de plan de mejoramiento para un servicio al cliente más eficiente y acorde a las necesidades de la organización.

Política de tratamiento de datos personales

De acuerdo con lo establecido por la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, sobre la protección de datos personales, se informa que los datos recolectados mediante esta encuesta serán tratados de manera confidencial y exclusivamente con fines académicos y de investigación, en el marco del trabajo de grado titulado: “Plan de mejoramiento para el servicio al cliente en la empresa Mario Publicidad en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año 2026”.

El tratamiento de la información se realizará bajo los principios de la buena fe, legalidad, libertad, transparencia y confidencialidad, garantizando que los datos no

serán compartidos con terceros ni utilizados para fines comerciales ajenos al propósito de esta investigación.

Al diligenciar este cuestionario, usted autoriza de manera voluntaria, expresa e informada el uso de la información suministrada únicamente para el análisis estadístico y académico dentro del estudio mencionado. En cualquier momento, podrá solicitar la eliminación o corrección de sus datos personales.

Declaro que he leído y comprendido la política de tratamiento de datos personales y autorizo el uso de mi información y opiniones para los fines descritos.

☐ Sí, autorizo

☐ No autorizo

- **Información sociodemográfica**

Tipo de empresa:

- Microempresa
- Pequeña empresa
- Mediana empresa

Sector económico al que pertenece su empresa:

- Comercio
- Servicios
- Manufactura/producción

- Gastronomía
- Salud/belleza
- Educación
- Tecnología
- Otro

Antigüedad de la empresa:

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Mas de 5 años

Cargo de quien responde la encuesta:

- Propietario/dueño
- Administrador
- Encargado de compras o mercadeo
- Otro rol operativo

Ubicación principal de la empresa:

- Santander de Quilichao
- Puerto Tejada
- Guachené
- Villa rica
- Caloto
- Otro municipio

Tiempo siendo cliente de la empresa Mario Publicidad:

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- De 1 a 3 años
- Más de 3 años

Frecuencia con la que su empresa solicita servicios:

- Una vez al año o menos
- Varias veces al año
- Una vez al mes
- Varias veces al mes

Canal principal de contacto con la empresa Mario Publicidad:

- Redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp)
- Atención presencial en sede
- Llamada telefónica
- Correo electrónico

Servicio que solicita con mayor frecuencia su empresa:

- Diseño grafico
- Impresión digital
- Instalación o montaje
- Publicidad digital
- Otro

- **Fiabilidad y cumplimiento**

¿Mario Publicidad cumple con los tiempos de entrega acordados para los pedidos de su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Los productos o servicios entregados a su empresa coinciden con lo que fue solicitado y prometido?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Los diseños, impresiones o instalaciones recibidos por su empresa presentan buena calidad y acabados?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Capacidad de respuesta**

¿Mario Publicidad responde con rapidez a los mensajes y solicitudes de su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿El personal de Mario Publicidad demuestra interés por resolver los requerimientos de su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Su empresa puede comunicarse fácilmente con Mario Publicidad cuando lo necesita?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Los tiempos de respuesta para envíos de cotizaciones o información son adecuados para su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Comunicación y atención presencial / digital**

¿La información que recibe su empresa (cotizaciones, especificaciones, mensajes) es clara y completa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿La atención que recibe su empresa a través de redes sociales es eficiente?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Las cotizaciones o respuestas que recibe su empresa coinciden con lo que finalmente se entrega?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En la atención presencial, ¿el personal brinda a su empresa un trato profesional y cordial?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Garantía y comunicación postventa**

¿Mario Publicidad informa con claridad si los servicios contratados incluyen algún tipo de garantía o ajustes posteriores?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

¿La empresa comunica oportunamente los procedimientos a seguir en caso de requerir una corrección, ajuste o reclamación sobre el producto o servicio entregado?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Ha recibido respaldo o acompañamiento por parte de Mario Publicidad cuando su empresa ha presentado inconvenientes con un diseño, impresión o instalación?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Considera que los tiempos de respuesta para gestionar garantías, correcciones o ajustes son adecuados?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Empatía y trato al cliente**

¿El personal de Mario Publicidad demuestra empatía y amabilidad durante la atención a su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Su empresa se siente escuchada y valorada como cliente?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Mario Publicidad se adapta a las necesidades y sugerencias de su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Su empresa recibe un trato personalizado durante el proceso de atención?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Satisfacción global y fidelización**

¿Su empresa está satisfecha con el servicio recibido por parte de Mario Publicidad?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿La relación calidad / precio de los productos y servicios recibidos es adecuada para su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Recomendaría los productos y servicios de Mario Publicidad a otras empresas o negocios?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Su empresa continuaría contratando los servicios de Mario Publicidad en el futuro?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Considera que Mario Publicidad debería implementar o fortalecer un sistema formal de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) para gestionar adecuadamente situaciones o inconvenientes?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Percepción frente a la competencia**

¿Su empresa adquiere productos o servicios similares con otras empresas del sector además de Mario Publicidad?

- Si
- No

En comparación con otras empresas del sector, ¿Cómo califica el trato y la atención que recibe su negocio por parte de Mario Publicidad?

- Mucho peor
- Peor
- Igual
- Mejor
- Mucho mejor

¿Considera que otras empresas del sector ofrecen una retroalimentación (información, seguimiento, aclaración de dudas) más o menos completa que la que recibe de Mario Publicidad?

- Mucho menos completa
- Menos completa
- Igual
- Más completa
- Mucho más completa

¿Qué tan probable es que su empresa prefiera otra empresa competidora por razones como precio, atención, rapidez o calidad del servicio?

- Nada probable
- Poco probable
- Neutral
- Probable
- Muy probable

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio al cliente de Mario Publicidad presencialmente o en redes sociales?

Agradecemos su colaboración y sinceridad al responder esta encuesta. Sus respuestas serán fundamentales para identificar oportunidades de mejora en el proceso de servicio al cliente de la empresa y contribuir al desarrollo de la presente investigación.