



**NOMBRE DE ALUMNO: NANCY PÉREZ
BARRIOS**

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. ELIZA

**NOMBRE DEL TRABAJO:
CUESTIONARIO**

**MATERIA: TALLER DE ELABORACIÓN
GRADO: NOVENO CUATRIMESTRE**

GRUPO: A

**FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS A
10 DE JULIO DE 2020.**

CUESTIONARIO

Fecha: 08/07/2020

No. de cuestionario: 1

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una .X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 63

2.- Sexo: a) Femenino Masculino

3.- Escolaridad:

Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SOCIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

Si

b) No

En que trabaja: En una Soldaduría

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$ 7,50

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

Si, porque me alcanza para el que comer
del hogar

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

a) Si

No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

a) Si No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

Si b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? pienso que ayuda a las empresas a vender todos sus productos

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

En que ya no viajamos a otros lugares más lejos para comprar

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

Regular

d) Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

a) Si No

Porque: por mi edad, ya estoy un poco mayor para vender

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

Si b) No

19.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

Si b) No

Porque: Es un horario flexible

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

El trato a los clientes

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 08/07/2020

No. de cuestionario: 2

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 25

2.- Sexo: a) Femenino Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SOCIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

Si

b) No

En que trabaja: Taller mecanico

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$9,00

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

Si, por que es suficiente para
satisfacer a mi familia

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

- a) Si
b) No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

- a) Si b) No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

- a) Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

- a) Si b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

- a) Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? ayuda a incrementar sus ventas

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

- a) A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

En que las personas compran su despensa

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

d) Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si b) No

Si respondió que sí, mencione cual: La PROFECO

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

a) Si b) No

Porque: me gusta el ambiente donde trabajo

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

a) Si b) No

19.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

a) Si b) No

Porque: Es un horario en el que podemos ir a comprar

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

La amabilidad

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 08/07/2020

No. de cuestionario: 3

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 34

2.- Sexo: Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SOCIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

- Si
b) No

En que trabaja: En Verdulería

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$ 7,00

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

Si, por que somos muy pocos integrantes en mi familia

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

a) Si

No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

a) Si No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

a) Si No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? a las empresas les va muy bien

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

En que las personas ahí compran lo que
necesitan en el hogar

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

Regular

d) Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

Si b) No

Porque: me gusta vender

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

Si b) No

19.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

Si b) No

Porque: Es un horario acomodado para las personas y trabajadores

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

Más atención al cliente

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 08/07/2020

No. de cuestionario: 4

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 32

2.- Sexo: Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SOCIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

a) Si

No

En que trabaja: _____

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

- a) Si
 No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

- a) Si No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

- Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

- a) Si No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

- Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? ayuda a los empresarios a poder
vender sus productos

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

- A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

En que las personas no viajan
para comprar su despensa

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

a) Si No

Porque: por mis hijos, necesitan cuidado

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

Si No

19.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

Si No

Porque: Es un horario flexible para comprar

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

Amabilidad y trato al cliente

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 09/07/20

No. de cuestionario: 5

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 35

2.- Sexo: a) Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SICIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

a) Si

b) No

En que trabaja: Bodeguero

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$1000

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

Si, el número de familia que tengo me es suficiente sostenerlos.

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

- a) Si
b) No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

- a) Si b) No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

- a) Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

- a) Si b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

- a) Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? Para mejorar lo que
observas en otra empresa para mejorar
el servicio, calidad, precio.

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

- a) A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

Se pone al alcance de los productos,
el servicio a la comunidad, precio.

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Muy bien
- e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

- a) Si
- b) No

Si respondió que sí, mencione cual: Profe.co

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

- a) Si
- b) No

Porque: Es de los negocios más grandes que está en nuestro entorno.

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

- a) Si
- b) No

18.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

- a) Si
- b) No

Porque: Esta en horario disponible al cliente. y para los trabajadores existe 2 turnos

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

Que brinden Mejor atención al cliente.

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 9/07/20

No. de cuestionario: 6

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 20

2.- Sexo: a) Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) Universidad.

II.- DATOS SICIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

a) Si

b) No

En que trabaja: Microempresa

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$900

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

NO, porque los cosas han aumentado de precio.

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

- a) Si
b) No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

- a) Si b) No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

- a) Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

- a) Si b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

- a) Si b) No

Si respondió que si ¿Por qué? Es un método para ayudar
ala empresa a incrementar sus ventas

IV.-DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

- a) A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

Sus horarios son flexibles para
los clientes.

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Muy bien
- e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

- a) Si
- b) No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

- a) Si
- b) No

Porque: Hay pocas probabilidades de trabajo en Chicamuselo

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

- a) Si
- b) No

18.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

- a) Si
- b) No

Porque: Tienen demasiadas horas de labor

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

Capacitación a los empleados.

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 9/07/20

No. de cuestionario: 7

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 45

2.- Sexo: a) Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) Universidad

II.- DATOS SICIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

a) Si

b) No

En que trabaja: Encargado de una tienda.

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$ 1300

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

No, porque las cosas han aumentado su valor y para mi familia no es suficiente ni para la canasta básica

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

- a) Si
- b) No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

- a) Si
- b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

- a) Si
- b) No

Si respondió que si ¿Por qué? Es utilizado por empresas competitivas para establecerse en el mercado.

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

- a) A favor
- b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

Que las personas pueden comprar por las tardes saliendo de su trabajo ya que manejan horarios flexibles a los clientes.

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

d) Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si b) No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

a) Si b) No

Porque: Señala para experiencia propia.

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

a) Si b) No

18.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

a) Si b) No

Porque: Manejan turnos y no explotan a su personal.

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

El uniforme de trabajo, mas capacitación.

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo

en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

CUESTIONARIO

Fecha: 9/07/20

No. de cuestionario: 8

Instrucciones: Te pedimos cordialmente que nos apoyes a contestar las siguientes preguntas con toda sinceridad. Hacemos de tu conocimiento que la información obtenida será tratada con respeto y confidencialidad. Lee detenidamente y señala con una X la respuesta que consideres correcta o completa el dato que se te pide.

I.- DATOS PERSONALES

1.- Edad: 27

2.- Sexo: a) Femenino b) Masculino

3.- Escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Otra. (Especifique) _____

II.- DATOS SICIOECONOMICOS

4.- ¿Usted trabaja?

a) Si

b) No

En que trabaja: Ferretería

5.- ¿Cuánto gana semanalmente?

\$1400.

6.- ¿El sueldo que percibe es suficiente para el sustento de su familia? (Si, no y porque)

Si, porque como lo básico y mi familia no es grande.

III.- CONOCIMIENTOS SOCIO-EDUCATIVOS

7.- ¿Usted conoce que es el Benchmarking?

a) Si

b) No

8.- ¿Ha recibido información acerca del Benchmarking?

a) Si b) No

9.- ¿Usted cree que Abarro Express utiliza estrategias de ventas?

a) Si b) No

10.- ¿Tiene algún conocido que trabaje en alguna empresa?

a) Si b) No

11.- ¿Cree que el Benchmarking sea un método eficaz para las empresas?

a) Si b) No

Si respondió que sí ¿Por qué? _____

IV.- DATOS DE BIENESTAR SOCIAL

12.- ¿Está a favor o en contra de que exista la microempresa de Abarro Express en Chicomuselo?

a) A favor b) En contra

13.- ¿En que beneficia Abarro Express a Chicomuselo?

Incremento de trabajo a las personas que deseen trabajar en las instalaciones.

14.- ¿Cómo calificaría a Abarro Express en atención al cliente?

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

d) Muy bien

e) Excelente

15.- ¿Conoce alguna dependencia que proteja los derechos del consumidor?

a) Si b) No

Si respondió que sí, mencione cual: _____

V.- DATOS LABORALES

16.- ¿Si tuviera una oportunidad de trabajar en Abarro Express aceptaría?

a) Si b) No

Porque: sería interesante saber como laboran.

17.- ¿Considera que el personal que trabaja en Abarro Express está capacitado para desempeñar su labor?

a) Si b) No

18.- ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de Abarro Express?

a) Si b) No

Porque: Podemos ir a comprar cosas que necesitamos en el momento.

19.- ¿Si usted fuera dueño de Abarro Express que mejoraría en sus empleados?

Atención al cliente.

Le agradecemos por su tiempo que nos brindo
en esta encuesta, deseándole éxito

En sus actividades.

ANEXOS



Foto tomada el 08 de julio de 2020 por los tesistas



Foto tomada el 08 de julio de 2020 por los tesisistas



Foto tomada el 08 de julio de 2020 por los tesistas



Foto tomada el 09 de julio de 2020 por los tesisistas



Foto tomada el 09 de julio de 2020 por los tesisistas



Foto tomada el 09 de julio de 2020 por los tesisistas