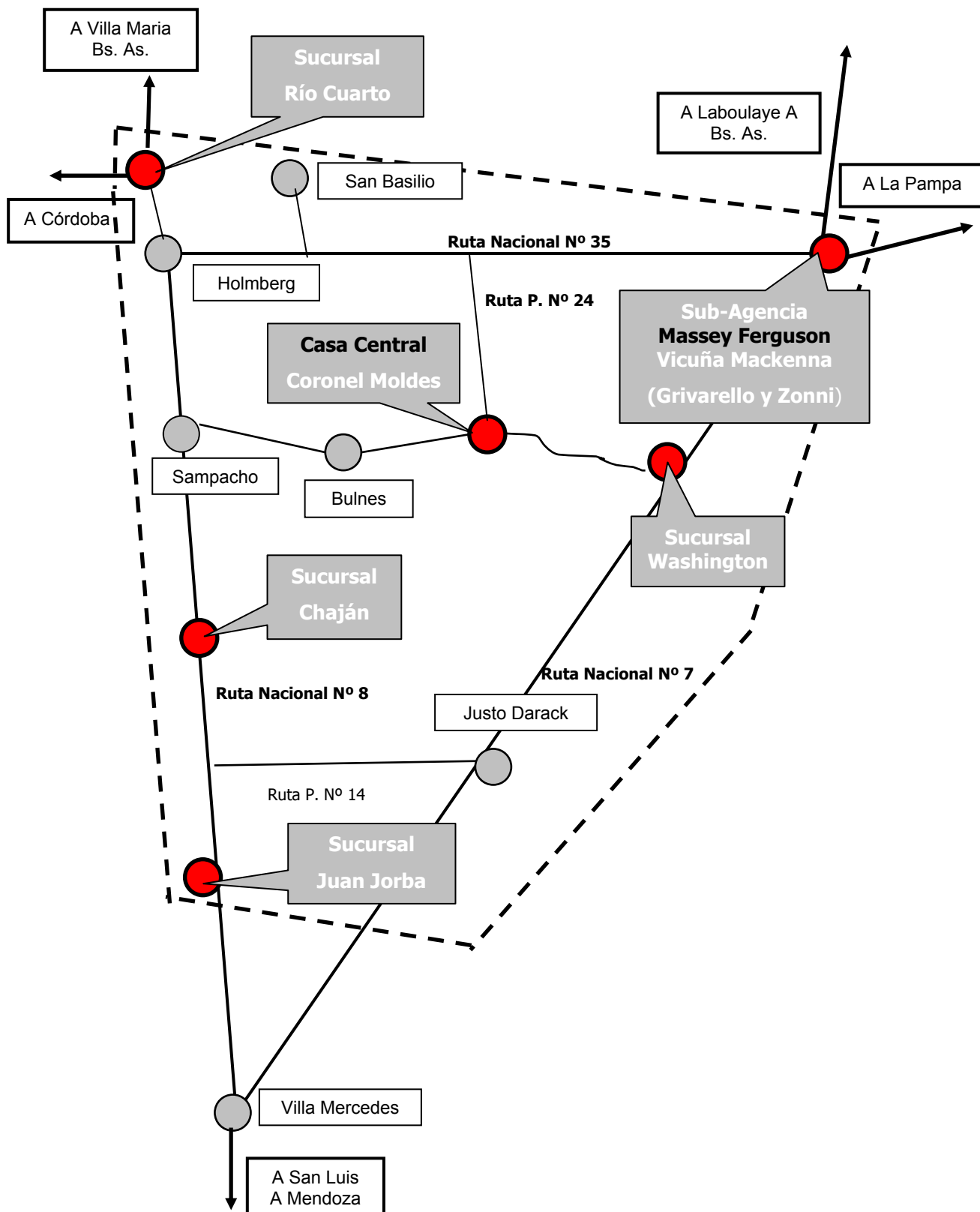


**X. ANEXO**  
**COBERTURA GEOGRÁFICA**



## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

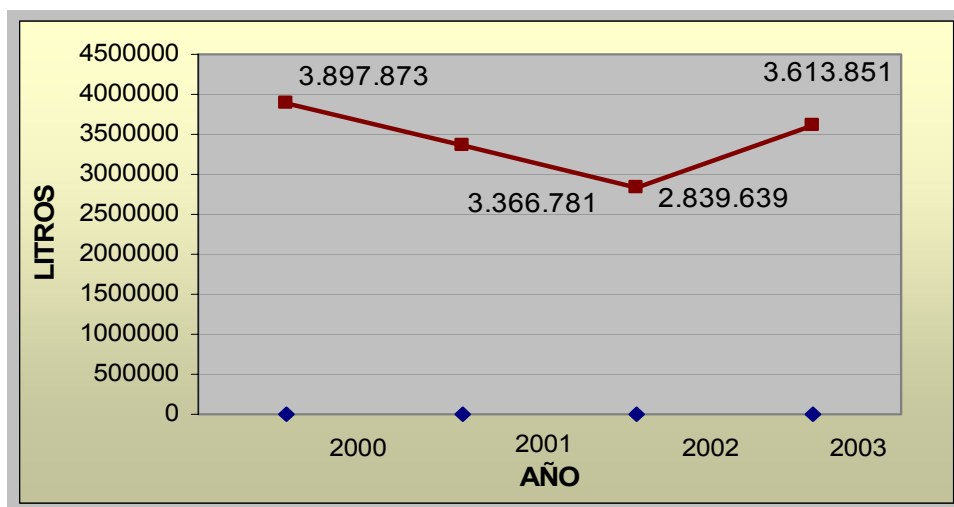
### **Ficha Técnica**

- Tema: *Agroempresa San Francisco S.A.* Establecimiento comercial de expendio de combustibles y venta de lubricantes, en la ciudad de Coronel Moldes (provincia de Córdoba) y alrededores.
- Propósito: Conocer la opinión de los actuales clientes a cerca de los productos y el servicio que ofrece *Agroempresa San Francisco S.A.* actualmente, con el objetivo de incrementar su satisfacción y conseguir su lealtad como clientes.
- Población: Clientes actuales de *Agroempresa San Francisco S.A.* de la ciudad de Coronel Moldes.
- Unidad de Relevamiento: Local comercial de *Agroempresa San Francisco S.A.*
- Elemento Muestral: Cliente actual de *Agroempresa San Francisco S.A.*

### **Diseño Muestral**

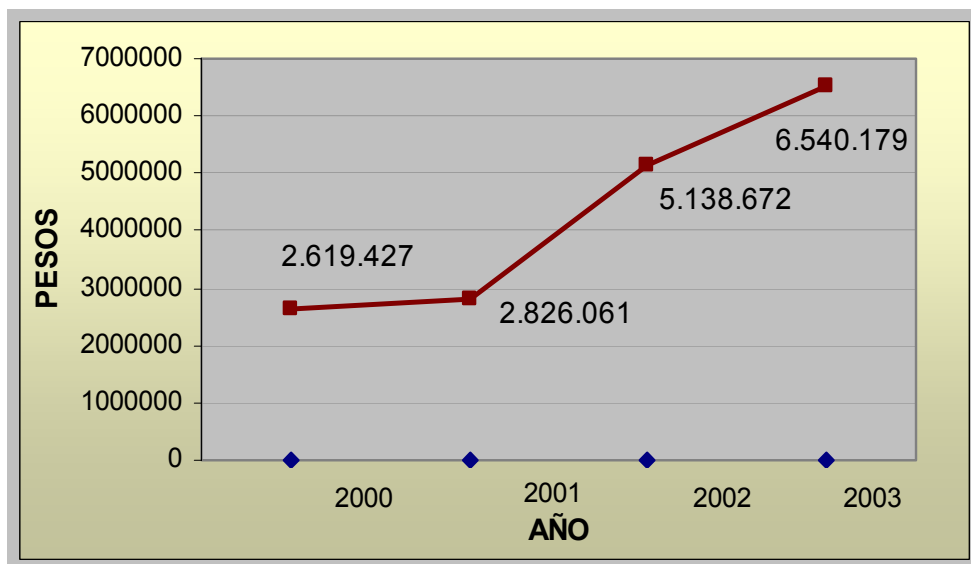
- Tipo de Muestreo: Muestreo No Probabilístico, por Conveniencia.
- Herramienta de Recolección de Datos: Cuestionario Estructurado Directo Personal.
- Tamaño de la muestra: 50 casos.

- Ventas de la empresa expresadas en litros (Años 2000/2003)



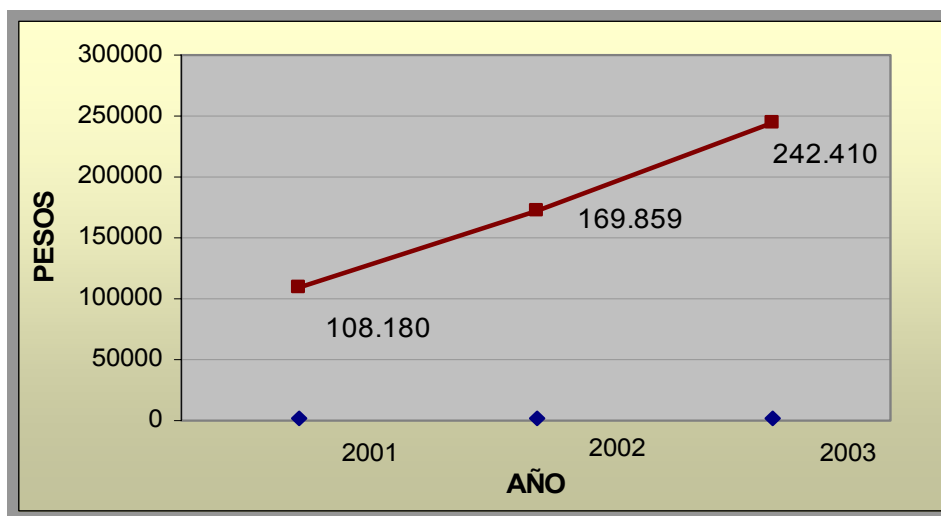
Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa

- Facturación del área combustibles y lubricantes expresada en pesos (Años 2000/2003)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa

- Facturación del área Mini-Shop expresada en pesos (Años 2001/2003)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa

**NUESTRO OBJETIVO : SU SATISFACCIÓN**

Su opinión es importante para ayudarnos a brindarle día a día un mejor servicio, por eso lo invitamos a responder este cuestionario, ya que con el número del mismo Ud. participará de un sorteo que realizará la empresa el día...( )  
Le agradeceremos responder con sinceridad a las preguntas aquí expuestas. Muchas gracias por su tiempo.

Nombre y Apellido:  
Domicilio:  
Fecha de Nacimiento:  
Edad:

Sexo:  
Teléfono:  
E-mail:

1) ¿A qué se dedica actualmente?

2) ¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?

3) ¿Con qué frecuencia visita la estación de servicio?

- ☐ Una vez a la semana.
- ☐ Dos o más veces a la semana.
- ☐ Una vez por mes.
- ☐ Dos o más veces por mes.
- ☐ Cada dos o tres meses.

4) De los productos o servicios que posee la estación de servicio, ¿cuál es el que más usa? Indicar solo una opción.

- ☐ Autoservicio / Mini-Shop
- ☐ Lubricentro
- ☐ Combustibles y Lubricantes

5) Por favor califique su nivel de satisfacción con respecto a los siguientes ítems. Siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Atención del personal en general					
Precio					
Orden y limpieza del lugar					
Calidad de los productos					
Calidad del servicio brindado					
Calidad del servicio después de la venta					

6) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en general que posee con la estación de servicio?

- ☐ Muy Satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Ni Satisfecho ni Insatisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy Insatisfecho

7) El servicio que se le brinda es:

- ☐ Mucho mejor de lo que esperaba
- ☐ Mejor de lo que esperaba
- ☐ Justo lo que esperaba
- ☐ Peor de lo que esperaba
- ☐ Mucho peor de lo que esperaba

8) Si tuvo experiencia con otras estaciones de servicio de la ciudad, ¿Cómo calificaría el servicio recibido? Siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

ESTACION DE SERVICIO	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
SHELL					
YPF					
OTRA					

9) Recomendaría nuestro local?

- ☐ SI
- ☐ NO

10) ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar nuestro servicio?

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN ...**

## **XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- EIGLIER, P. y LANGEARD, E. *Servucción "El marketing de servicios"* Ed. MacGraw-Hill. 1990
- HIEBING Jr. y COOPER S. *Como preparar el exitoso plan de mercadotecnia. Ed.* McGraw - Hill México 1992.
- KOTTLER, Phillip. *Dirección de mercadotecnia.* 8° Ed. Prentice Hall. México. 1996
- LOVELOCK, C. *"Mercadotecnia de Servicios".* Ed. 3° Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1990
- PORTER, Michael E. *Estrategia Competitiva.* 3° Ed. Cecs. México 1997
- RAIES, A. y TROUT, J. *Posicionamiento.* 2° Ed. Mcgraw Hill. México. 1989
- SAINZ DE VICUÑA ANCÍN, José M. *El Plan de Marketing en la Práctica.* 6° Ed. ESIC. 2001