**ANEXO NO. 1**

**Resultados de la Encuesta a clientes de Comercial Mara**

**¿Cuál de los productos siguientes compra en Comercial MARA?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Producto** | % |
|       Amortiguadores y suspensión | 19 |
|       Retenedores | 11 |
|       Bandas automotrices | 9 |
|       Rodamientos / Chumaceras y Grasas | 8 |
|       Partes de embrague | 8 |
|       Partes de transmisión | 7 |
|       Filtros/Bujías | 6 |
|       Partes eléctricas y encendido | 6 |
|       Mangueras de agua y gasolina | 5 |
|       Lubricantes / Aceites y Grasas | 4 |
|       Plumas limpiabrisas y abrazaderas de manguera | 4 |
|       Equipos de Lubricación | 4 |
|       Baterías, libre y bajo mantenimiento | 3 |
|       Herramientas | 3 |
|       Productos de mantenimiento preventivo | 3 |
|  | 100 |

**¿Qué marca es su vehículo?**

|  |  |
| --- | --- |
| Marca | % |
| a.      Chevrolet Corsa | 22 |
| b.      San Remo | 25 |
| c.      Spark | 18 |
| d.      Optra | 15 |
| e.      Chevitaxi | 20 |
|  | 100 |

**¿Está conforme con el producto y servicio?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | % |
| SI | 75 |
| NO | 25 |
|  | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Con que frecuencia compra en Comercial Mara?** | | |
|  |  |  |
| 1 o 2 vez al mes | 50 |  |
| 1 vez cada 2 meses | 27 |  |
| 1 vez cada trimestre | 10 |  |
| 1 vez cada semestre | 8 |  |
| 1 vez al año | 5 |  |
|  | 100 |  |
|  |  |  |

**¿De los siguientes atributos en qué orden usted analiza su decisión de compra?**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | % |
| Precio | 25 |
| Calidad | 40 |
| Servicio | 35 |
|  | 100 |

**Además de Comercial Mara en cuál establecimiento realiza sus compras de repuestos?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | % |
| Pancho´s | 35 |
| La Máquina | 30 |
| GM | 15 |
| Beltrán | 10 |
| Mendo- Rep | 10 |
|  | 100 |

**ANEXO No. 2**

**Resultados de la Encuesta a clientes de Comercial Mara**

|  |  |
| --- | --- |
| **Producto** | % |
|       Lubricantes / Aceites y Grasas | 10 |
|       Filtros/Bujías | 20 |
|       Partes eléctricas y encendido | 6 |
|       Partes de embrague | 5 |
|       Rodamientos / Chumaceras y Grasas | 8 |
|       Retenedores | 5 |
|       Amortiguadores y suspensión | 5 |
|       Partes de transmisión | 5 |
|       Baterías, libre y bajo mantenimiento | 5 |
|       Bandas automotrices | 4 |
|       Mangueras de agua y gasolina | 4 |
|       Productos de mantenimiento preventivo | 5 |
|       Plumas limpiabrisas y abrazaderas de manguera | 6 |
|       Equipos de Lubricación | 8 |
|       Herramientas | 4 |
|  | 100 |

**¿Qué marca es su vehículo?**

|  |  |
| --- | --- |
| Marca | % |
| a.      Chevrolet Corsa | 30 |
| b.      San Remo | 10 |
| c.      Spark | 15 |
| d.      Optra | 15 |
| e.      Chevitaxi | 20 |
| otro | 10 |
|  | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Está conforme con el producto y servicio?** | |
|  | % |
| SI | 55 |
| NO | 45 |
|  | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Con que frecuencia compra en Comercial Mara?** | | |
|  | % |  |
| 1 o 2 vez al mes | 70 |  |
| 1 vez cada 2 meses | 20 |  |
| 1 vez cada trimestre | 6 |  |
| 1 vez cada semestre | 3 |  |
| 1 vez al año | 1 |  |
|  | 100 |  |
|  |  |  |

**¿De los siguientes atributos en qué orden usted analiza su decisión de compra?**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | % |
| Precio | 50 |
| Calidad | 25 |
| Servicio | 25 |
|  | 100 |

**Además de Comercial Mara en cuál establecimiento realiza sus compras de repuestos?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | % |
| Pancho´s | 27 |
| Comercial Mara | 24 |
| La Máquina | 21 |
| GM | 15 |
| Beltrán | 8 |
| Mendo- Rep | 5 |
|  | 100 |