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