

T302.02  
C 436  
N.º Doc: 5198

6206  
755  
TPU-  
8001-2



T302.02  
C 436

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

# UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE MARKETING Y PUBLICIDAD  
PARA LA EMPRESA PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO  
PARA EL PERIODO 2001-2002



DIRECTOR DE TESIS :

ARMANDO GUTIERREZ

ELABORADO POR :

BIBECA CHALA  
PAOLA OVIEDO  
GABRIELA PONCE

QUITO, FEBRERO 28 DEL 2001

## **AGRADECIMIENTO**

En este proyecto queremos dejar constancia de nuestro reconocimiento, gratitud y felicitación a la Universidad de las Américas, UDLA, institución que nos ha permitido lograr un desempeño y especialización profesional para fortalecer una imagen competitiva, actuar con mentalidad idónea, creatividad y tener sentido del futuro y anticipación, con el fin de enfrentarnos sin temor al mercado; asumiendo que esta lleno de consumidores exigentes.

Resulta importante señalar, que para la realización de este proyecto la colaboración de Armando Gutiérrez, nuestro Director de Tesis y Andrés Méndez, ha sido muy valiosa y les agradecemos por el apoyo incondicional brindado en cada etapa del desarrollo de este trabajo.

Finalmente, debemos expresar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que hicieron posible la elaboración del proyecto, principalmente a la señora Lorena de Rowland, Gerente de la empresa Pronto Express Autocentro, que sin su contribución no hubiera sido posible llevarlo a cabo.

DEDICATORIA INDIVIDUAL

Al llegar a esta etapa tan importante de mi vida he reconocido que le debo dar las gracias a aquellas personas que siempre me han apoyado. Por este motivo deseo dedicar este trabajo especialmente a:

- ∇ Mi hijo, Victor Xavier, que se ha convertido en la razón de mi existencia que logra que sea siempre mejor.
- ∇ A Xavier, el compañero de mi vida, por todo su amor y comprensión.
- ∇ A mis padres por brindarme todo su apoyo en los momentos más importantes de mi vida.
- ∇ A mi hermana y su esposo por sus consejos y ayuda incondicional cuando lo más lo necesité.
- ∇ Y por supuesto a mis grandes compañeras y amigas Gabriela y Paola.

**Bibeca**

A Dios, por haberme concedido el privilegio de nacer y a quien le debo todo lo que soy y tengo, ya que cuida y guía mi vida por el camino correcto, con sus bendiciones y apoyo en los momentos difíciles.

A mi madre y a mi hermana, por el amor, sacrificio y comprensión para alcanzar la culminación de mi carrera.

A mis compañeras y amigas, Gabriela y Bibeca, por su amistad y cariño, que me han sabido manifestar, demostrando su don de gentes, sinceridad y solidaridad.

**Paola**

Una persona cumple varias etapas a lo largo de su vida y la que hoy estoy culminando ha sido dura, pero gracias al apoyo de todas las personas que han estado junto a mí la termino con éxitos.

Quiero dedicar este proyecto a mi madre, quien me ha dado aliento y fortaleza, sobretodo espiritual, a cada momento.

También a mi padre, a mis hermanos, a mis abuelitos, a mis tías, a mis amigas en especial a Paola y Bibeca quienes considero como mis hermanas y a ti, esa persona especial que tanto quiero. Gracias a todos ustedes ya que sin el grano de arena que cada uno puso, no hubiera salido adelante.

Y sobretodo a Dios por permitirme vivir en este mundo tan especial y lograr cumplir con cada una de las metas que me he propuesto.

**Gaby**

## INDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>11</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>12</b>

### **Capitulo I**

#### **1. Brief**

1.1 Historia de la Empresa.....	14
1.2 Servicio.....	14
1.3 Características del Servicio.....	15
1.4 Infraestructura y Personal.....	15
1.5 Identidad de Marca y Señalización.....	18
1.6 Precios.....	19
1.7 Ventas.....	20
1.8 Competencia.....	20
1.9 Consumidor.....	21
1.10 Segmentación.....	22
1.11 Promoción y Publicidad.....	24

### **Capitulo II**

#### **2. Planificación Estratégica**

2.1 Introducción.....	27
2.2 Misión.....	27
2.3 Visión.....	27
2.4 Posicionamiento.....	27
2.5. Análisis FODA.....	28
2.6 Mezcla de Marketing.....	30
2.7 Objetivos de Marketing.....	32
2.8 Estrategias de Marketing.....	32

### **Capitulo III**

#### **3. Competencia**

3.1 Competencia Directa.....	34
3.2 Cuadro comparativo de Competidores.....	42
3.3 Análisis de Competencia.....	45
3.4 Competencia Indirecta.....	46



## Capítulo IV

### 4. Investigación de Mercado

4.1 Concepto.....	48
4.2 Importancia.....	48
4.3 Objetivos.....	48
4.4 Area Geográfica.....	49
4.5 Técnica de Investigación.....	49
4.6 Grupo Objetivo.....	50
4.7 Esquema de la Encuesta.....	50
4.8 Número de Encuestas.....	52
4.9 Codificación y Graficación de Resultados.....	53
4.10 Conclusiones.....	61

## Capítulo V

### 5. Comunicación Integral

5.1 Brief Creativo.....	64
5.2 Estrategia Creativa.....	66

<b>Conclusiones.....</b>	<b>70</b>
--------------------------	-----------

<b>Recomendaciones.....</b>	<b>71</b>
-----------------------------	-----------

<b>Bibliografía.....</b>	<b>73</b>
--------------------------	-----------

<b>Anexos.....</b>	<b>74</b>
--------------------	-----------

## INTRODUCCION

Pronto Express Autocentro, es una empresa ecuatoriana creada con el objetivo de brindar a sus clientes servicios de lavado al detalle y servicios adicionales como cambio de aceite, bujías, revisión del filtro de aire, entre otros, con excelente calidad para el mantenimiento automotriz. La ubicación de sus locales en centros comerciales y en zonas de gran afluencia vehicular, es una de sus mayores ventajas competitivas, con el fin de maximizar el tiempo de sus usuarios.

Debido al crecimiento de su competencia, se ha detectado la oportunidad de generar estrategias de marketing y comunicación, con el fin de crear, mantener y fidelizar clientes, mediante la utilización de diferentes herramientas como la investigación de mercado para conocer en primer lugar a los competidores y a las percepciones, actitudes y preferencias de los usuarios, pudiendo de esta manera aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera.

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

### General:

- ∇ Desarrollar un programa de marketing y publicidad para incrementar y mantener los clientes de Pronto Express.

### Específicos:

- ∇ Lograr que los clientes actuales sean fieles a este servicio.
- ∇ Incentivar a los usuarios mediante promociones, descuentos y obsequios.
- ∇ Dar a conocer a los usuarios las ventajas que pueden obtener con este servicio.
- ∇ Informar al cliente las necesidades principales de los usuarios.
- ∇ Realizar un análisis profundo de la competencia.
- ∇ Recomendar estrategias para poder fidelizar a los clientes.
- ∇ Realizar un análisis FODA de la empresa con respecto a la competencia.
- ∇ Identificar la identidad de marca que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, tiene actualmente en el mercado.

## METODOLOGIA DEL TRABAJO

Este proyecto fue realizado en diferentes etapas que son las siguientes:

1. Se desarrolló el Brief de la empresa, para lo cual se recopiló información acerca de su historia, servicios, infraestructura, identidad de marca, precios, ventas, grupo objetivo, promoción y publicidad.
2. Se realizó una investigación de su competencia, con el fin de conocer los servicios, precios, ubicación, promociones, lo cual nos ayudó a determinar diferencias e identificar claramente una ventaja competitiva.
3. Al tener la información de la empresa y su competencia se procedió a efectuar la investigación del mercado, con la utilización de encuestas, las que ayudaron a conocer principalmente el Perfil y tendencias del consumidor, así como también preferencias, actitudes, percepciones y posicionamiento acerca de la empresa y sus competidores.
4. Se codificaron las encuestas, y se realizó un análisis de los resultados, para poder identificar los problemas existentes a ser resueltos con el desarrollo de estrategias de marketing y comunicación y aportar con una recomendación real y útil para la empresa.
5. Se diseñó un plan de comunicación integral con la utilización de medios masivos como radio y prensa; y, marketing directo.
6. Se recomendó a la empresa las mejores estrategias acorde con su presupuesto, el mercado y los competidores.

**CAPITULO I**

**BRIEF PRONTO EXPRESS**

## 1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, nace de la idea de crear una empresa que maximice el tiempo de los compradores en los centros comerciales, este es el motivo principal para que tengan sus sucursales en los mismos; con la excepción de la sucursal de la Cordero, que se encuentra ubicada en un sector de gran cantidad de oficinas donde los usuarios dejan lavando sus automóviles mientras trabajan.

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, es una empresa ecuatoriana que nace el 1 de Abril de 1994 dentro del Centro Comercial Quicentro Shopping, posteriormente se inaugura la siguiente sucursal el 3 de Febrero del año de 1997 dentro del Centro Comercial Iñaquito, continuaron con la sucursal de la Cordero el 1 de Agosto del 2000, y para cubrir un mayor número de clientes, se tiene proyectado abrir otra sucursal en el Centro Comercial Mall el Jardín para el año 2001.

## 1.2 SERVICIO:

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, es una empresa que brinda a sus clientes servicios relacionados con el mantenimiento del automóvil, los mismos que incluyen:

- ∇ Lavado de carrocería
- ∇ Lavado de tapicería
- ∇ Servicio de pulido
- ∇ Cambio de aceite
- ∇ Venta y cambio de llantas
- ∇ Mecánica ligera:
  - ∇ ABC de motor
  - ∇ ABC de frenos
  - ∇ Limpieza de inyectores
- ∇ Balanceo de llantas

Se utilizan en todas las etapas del mantenimiento de los automóviles productos e implementos de óptima calidad, para garantizar la satisfacción y lealtad del cliente.

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, está respaldado por importantes empresas como son Mobil Oil del Ecuador y Havoline.

El servicio que presta PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO para el usuario es de tipo necesario, debido a que las personas que poseen un vehículo desean tenerlo en perfecto estado y siempre limpio, es decir, satisfacen la necesidad básica de limpieza.

### 1.3 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

- ▽ Se atienden entre 25 y 30 autos diarios en los locales del Quicentro y del CCI, a diferencia de la Cordero que atiende entre 20 y 25 autos diarios.
- ▽ Al cliente se le explica que por ser un servicio de calidad y al detalle el lavado dura 45 minutos y a PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO no le interesa bajar este tiempo ya que así lo conocen sus clientes.
- ▽ Los clientes, prefieren el servicio de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, por ser completo, garantizado, de óptima calidad y al detalle.
- ▽ PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO refleja seriedad al estar respaldada por empresas importantes como MOBIL OIL DEL ECUADOR en los locales del Quicentro y del CCI, y HAVOLINE en el local de la Cordero.
- ▽ Para el lavado del auto se toma en cuenta el tamaño del mismo para determinar el precio, este tamaño es considerado de la siguiente manera:

Grande:	Todos los 4x4, camionetas y camiones.
Pequeño:	Autos tipo Sedan

### 1.4 INFRAESTRUCTURA Y PERSONAL

- ▽ PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO cuenta con tres sucursales:
  - ▽ Quicentro Shopping



∇ Centro Comercial Iñaquito



∇ Cordero



∇ El horario de atención es:

De Lunes a Viernes	08:00 - 18:00
Sábados:	09:30 - 19:00
Domingos:	10:00 - 17:30

En los locales del Quicentro y del CCI, y en el local de la Cordero:

De Lunes a Viernes	08:00 - 17:00
Sábados:	08:00 - 14:00

Se llegó a este horario después de analizar el flujo y las horas en las que ya no hay autos,

La hora que existe mas tráfico es de 9h30 a 12h00.



∇ El personal con el que cuenta en cada local es:

- ∇ Jefe de local
- ∇ Supervisores
- ∇ Lavadores
- ∇ Cambiadores de aceite
- ∇ Personas en bahía de secado
- ∇ Persona en limpieza de tapicería
- ∇ Recepcionista

El número de personas que trabajan en el Quicentro es de 14, en el CCI son 12 y en la Cordero son 11.

Especialmente en los meses de Agosto y Diciembre se contrata personal temporal, debido a que estos meses son temporada alta.

∇ Los equipos que utilizan son:

- ∇ Dispensadores de diferentes aceites, según la necesidad del cliente.
- ∇ Compresor de aire conectado a la manguera de agua para lograr presión en la salida de la misma, para una mejor calidad en el lavado.
- ∇ Máquina computarizada para balanceo de llantas
- ∇ Pulidora.
- ∇ Aspiradora.

∇ La imagen visual que proyecta PRONTO EXPRESS, es un factor que si influye en la decisión del usuario para utilizar el servicio y es por este motivo que con la ambientación actual de los locales el cliente percibe a PRONTO EXPRESS como una empresa: seria, limpia, organizada, segura, garantizada y confiable.

∇ La limpieza, el orden, el aspecto físico exterior, son los puntos más importantes que el cliente toma en cuenta para confiar en la empresa, por este motivo PRONTO EXPRESS toma en cuenta los elementos visuales para llamar la atención del cliente.

∇ La infraestructura de los locales del Quicentro y del C.C.I. no fueron hechos pensando en que el cliente iba a esperar ahí a que laven su automóvil. Por este motivo se hicieron alianzas estratégicas con Casa Tossi en el C.C.I. y con El Español en el Quicentro para que los clientes de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO vayan a tomar un capuchino con un ticket que se le proporciona al cliente.

## 1.5 IDENTIDAD DE MARCA Y SEÑALIZACION

El logotipo de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO es el siguiente:



Este logotipo está compuesto por los siguientes colores:

Azul	100% Cian, 6% Magenta, 6% Negro
Amarillo	27% Magenta, 79% Amarillo
Rojo	100% Magenta, 100% Amarillo

En los locales de la empresa esta indicado en lugares visibles al cliente los siguientes datos:

- ∇ El lugar de recepción y entrega del automóvil.
- ∇ Horario de atención.
- ∇ Precios.
- ∇ Condiciones que el cliente debe tomar en cuenta a la entrega y recepción de su auto.
- ∇ Promociones (seguro de lluvia y la promoción que esté vigente).

## 1.6 PRECIOS:

### PRECIOS QUICENTRO Y CCI

Pulida con máquina	\$16.80
Cambio de aceite	
Mobil 1SAE15w50	\$39.20
Mobil DCOSAE10w30	\$17.60
Mobil super XHP SAE 20w50	\$ 9.00
Mobil lube GXSAE 75w90	\$ 3.80
ABC motor	\$10.50
ABC de frenos	\$12.00
Balanceo (5 llantas)	\$ 4.70

### CARRO PEQUEÑO    CARRO GRANDE

Lavado general	\$ 4.60	\$ 5.10
Lavado express	\$ 3.20	\$ 3.60
Limpieza de inyectores	\$26.12	\$30.80

### PRECIOS CORDERO

Pulida con máquina	\$16.80
Cambio de aceite	
Havoline Sintetic	\$ 9.80
Havoline F3 10W 30	\$ 4.40
Havoline F3 20W 50	\$ 2.25
Havoline Transmision 75W 85	\$ 3.50
ABC motor	\$ 9.70
ABC de frenos	\$11.20
Balanceo (5 llantas)	\$ 4.50

### CARRO PEQUEÑO

Lavado general	\$ 4.50
Lavado express	\$ 3.12
Limpieza de inyectores	\$13.60

Estos son los actuales precios que Pronto Express mantiene de sus servicios los mismos que varían en relación a los precios que Mobil y Havoline estipula para sus productos y a los sueldos de sus empleados; cabe recalcar que en la actualidad no han variado los precios debido a que se están atrayendo más clientes para poder mantenerlos, es decir conseguir mayor volumen de ventas.

El precio estipulado en los servicios es un aspecto que no es relevante para aquellos clientes que acuden a las sucursales del C.C.I. y del Quicentro Shopping ya que prefieren la calidad a cualquier precio; pero esta situación no es igual para los clientes de la Cordero, ya que para ellos es importante el precio.

## 1.7 VENTAS:

El presupuesto de ventas por sucursal se realiza cada 4 semanas y varía según el mes y las promociones.

EJEMPLO:

DEL 28 DE OCTUBRE AL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2.000

	SEMANAL	4 SEMANAS
QUICENTRO	\$ 4.000	\$ 16.000
C.C.I.	\$ 3.800	\$ 15.200
CORDERO	\$ 2.000	\$ 8.000

Como es lógico este presupuesto de ventas va en relación con el número de veces que un cliente utiliza los servicios de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO. En un 80% de los clientes van una vez al mes.

Para incrementar las ventas se realizan promociones de enganche con el fin de que las personas vuelvan, un ejemplo de este tipo de promoción es la del cliente frecuente.

## 1.8 COMPETENCIA:

### ▽ COMPETENCIA DIRECTA

Es aquella que ofrece el mismo tipo de servicio, con las mismas características y a precios similares.

- ▽ Car Center
- ▽ Car Wash
- ▽ Autoservicio Reina Victoria - ARV
- ▽ Llanta Inflada
- ▽ Lubri Auto Speedy

### ▽ COMPETENCIA INDIRECTA:

Es aquella que ofrece variedad de servicios entre los cuales esta el de lavado de auto, el cual no es el principal, entre los cuales encontramos principalmente a las gasolineras y mecánicas generales.

- ▽ Freno seguro
- ▽ Llanta segura
- ▽ Multiservicios
- ▽ Gasolinera Texaco
- ▽ Lubricadora Naciones Unidas
- ▽ Mecánica Express Mobil
- ▽ Global Car
- ▽ Texaco (6 de Diciembre y Shyris)

### 1.9 CONSUMIDOR:

Los clientes que usan y pagan el servicio por lo general son los dueños del vehículo; pero ellos son influidos o reciben sugerencias de:

- ▽ Familiares
- ▽ Compañeros de trabajo
- ▽ Compañeros de la universidad
- ▽ Amigos
- ▽ Conocidos
- ▽ Publicidad

Las necesidades que el comprador siente acerca del servicio son de tipo egocéntricas, es decir satisfacen su orgullo personal.

El grupo objetivo de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO tiene motivos racionales de compra como son:

- ▽ La confianza por su servicio de lavado al detalle, que garantiza que el auto estará completamente limpio
- ▽ Pronto Express brinda a sus clientes la garantía del seguro de lluvia que consiste en que si en el momento en que el cliente retira su auto esta lloviendo, se lo vuelven a lavar totalmente gratis la carrocería.
- ▽ Tiene el respaldo de empresas muy importantes como Mobil y Havoline.

El cliente paga los servicios con tarjeta de crédito, cheque o efectivo, no existe una tendencia de pago determinada que el cliente prefiera, ni que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO necesite incrementar.

La toma de decisión de la compra del servicio es básicamente:

- ∇ Dentro de los centros comerciales
- ∇ En el momento que el consumidor pasa por algunos de estos locales
- ∇ Porque ya son clientes fijos y van regularmente allá

## 1.10 SEGMENTACION

### ∇ SEGMENTACION GEOGRAFICA:

En primer lugar cabe recalcar que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO dirige sus servicios únicamente en la ciudad de Quito y dependiendo de cada local la segmentación es la siguiente:

#### ∇ QUICENTRO Y C.C.I

Son personas que visitan los centros comerciales, no necesariamente viven en zonas cercanas y maximizan su tiempo mientras pasean o realizan sus compras.

#### ∇ CORDERO

Este es un sector de gran cantidad de oficinas, a diferencia de los otros locales aquí las personas aprovechan mientras trabajan para lavar su auto.

### ∇ SEGMENTACION DEMOGRAFICA:

#### QUICENTRO Y C.C.I.

EDAD:	20 Años en adelante
SEXO:	Masculino y femenino
TAMAÑO DE LA FAMILIA :	1 a 5 personas
CICLO DE VIDA FAMILIAR:	Solteros – casados con hijos
INGRESOS:	Superiores a \$ 250
EDUCACIÓN:	Superior

## CORDERO

EDAD: 25 Años en adelante  
 SEXO: Masculino y femenino  
 TAMAÑO DE LA FAMILIA : 1a 5 personas  
 CICLO DE VIDA FAMILIAR: Solteros – casados con hijos  
 INGRESOS: Superiores a \$ 150  
 OCUPACIÓN: Empleados de oficina  
 EDUCACIÓN: Media y Superior

### ▽ SEGMENTACION PSICOGRAFICA:

Este tipo de segmentación es difícil definir para este servicio, pero por el tráfico vehicular podemos determinar que:

#### QUICENTRO Y C.C.I.

- ▽ Son personas que les gusta estar a la moda.
- ▽ Tienen autos modernos y bien mantenidos, para lucirlos.
- ▽ Les gusta el deporte y lo practican cualquier día de la semana
- ▽ Pertenecen a una clase social media, media-alta.
- ▽ El estilo de vida del grupo objetivo es luchador, triunfador, trabajador, etc.
- ▽ La personalidad del grupo objetivo es ambiciosa y compulsiva.

## CORDERO

- ▽ Son personas que se visten bien para el trabajo
- ▽ Tienen autos más como una necesidad de transporte
- ▽ Les gusta el deporte y lo practican los fines de semana
- ▽ Pertenecen a una clase social media
- ▽ El estilo de vida de este grupo es gente trabajadora
- ▽ La personalidad es ambiciosa con deseos de superación

### ▽ SEGMENTACIÓN CONDUCTUAL

- ▽ OCASIONES: Nuestro grupo objetivo utiliza el servicio quincenal y mensualmente
- ▽ BENEFICIOS: El beneficio más importante que el cliente busca en PRONTO EXPRESS es la calidad de sus servicios.
- ▽ POSICIÓN DEL USUARIO: Nuestros usuarios son clientes frecuentes potenciales y personas que utilizan el servicio por primera vez.

- ∇ **INDICE DE UTILIZACIÓN:** Usuarios mínimos que son personas que visitan el centro comercial y en ese momento toman la decisión de lavar el auto y los usuarios excesivos son aquellos clientes frecuentes que van específicamente a utilizar el servicio de lavado de su auto.
- ∇ **ESTADO DE LEALTAD:**
  - Los totalmente leales que utilizan siempre el servicio en PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO principalmente por la calidad del servicio, la ubicación o confianza a la marca.
  - Los medianamente leales que utilizan el servicio de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO o de cualquiera de sus competidores y únicamente buscan satisfacer sus necesidades.
  - Los no leales que utilizan el servicio de lavado de auto por conveniencia ya sea esta por promoción o recomendación.

## PROMOCION Y PUBLICIDAD

La publicidad efectuada anteriormente siempre ha sido promocional y utilizando medios de marketing directo como son los volantes, los cuales son entregados en los sectores cercanos a cada uno de los locales.

La campaña más exitosa que se ha tenido hasta hoy, fue hecha con la inauguración del local del Quicentro, con esta promoción PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO logró adquirir sus clientes con quienes mantiene relaciones comerciales hasta la actualidad, fue tan exitosa esta campaña que se la está repitiendo en el local de la Cordero.

La campaña que fracasó es "Entre amigos" que se realizó en el C.C.I., en un principio se creyó que era una promoción que incentivaría a los usuarios a ir, pero posteriormente por las encuestas se determinó que los clientes no llegaban a un acuerdo con sus amigos para ir al mismo tiempo a lavar sus autos.

Otra promoción, que está vigente en la actualidad, es la de las llantas. El cliente compra 3 llantas y se lleva 4. No es una promoción permanente, dura de tres a cinco días durante el mes, y se la realiza en los meses que las ventas se encuentran bajas.

Se utilizan diferentes promociones dependiendo del local:

- ∇ **QUICENTRO:**
  - ∇ Descuento del 10% a socios del Club Shopping
  - ∇ Promoción 10x10 (cambio de aceite), si no cambian el aceite en 10 minutos lavan gratis el auto.
  - ∇ Promoción llantas 4x3 (explicada anteriormente)



#### ▽ C.C.I.

- ▽ Con la tarjeta C.C.I. descuento del 25% en efectivo y con Diners 20%
- ▽ Promoción 10x10 (cambio de aceite), si no cambian el aceite en 10 minutos lavan gratis el auto.
- ▽ Promoción llantas 4x3 (explicada anteriormente)

#### ▽ CORDERO

- ▽ 50% de descuento por inauguración en el lavado, este porcentaje en el transcurso del tiempo irá disminuyendo hasta llegar a cero.
- ▽ Promoción llantas 4x3 (explicada anteriormente)

Pronto Express mantiene una publicidad promocional permanente, a pesar de que únicamente necesita publicidad en temporadas específicas como pueden ser temporadas bajas y fechas importantes para promocionar.

Cuando una promoción ha sido exitosa y ha gustado al grupo objetivo se la repite después de un tiempo así como: la que se hace en la apertura de los locales, las llantas 4x3, el seguro de lluvia y el cliente frecuente.

Se mide la publicidad por el retorno de los cupones colocados en las hojas volantes.

Otro medio utilizado es la prensa, por lo general se publican 2 avisos por semana durante tres meses.

Toda publicidad antes de ser aprobada es analizada en cuanto a los antecedentes del mercado, objetivos que se quieren lograr, etc.

En fechas importantes como Navidad, día del padre, día de la madre, carnaval, fiestas de Quito y algunas otras, se realizan promociones.

El presupuesto para publicidad es de un 5% del presupuesto de las ventas, en lo que va del año 2000 se han invertido aproximadamente \$6.000 y se tiene presupuestado en el 2001 invertir \$10.000 que se los distribuirá de la siguiente manera:

▽ Apertura nuevo local Mall El Jardín	\$6.000
▽ C.C.I., Quicentro y CORDERO	\$4.000

**CAPITULO II**

**PLANIFICACION ESTRATEGICA**

## **2.1 INTRODUCCIÓN:**

Con el fin de satisfacer de mejor manera las necesidades y deseos de un mercado cambiante, PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO se ha planteado la ardua tarea de seleccionar estrategias que permitan mantener su nivel de clientes actuales y alcanzar sus metas propuestas y lograr nuevos.

La planificación estratégica permitirá tener una base sólida para el resto de planificación de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO.

## **2.2 MISION**

Brindar servicios de lavado al detalle y mantenimiento automotriz, de optima calidad, con el fin de ser considerados como una empresa que se preocupa por satisfacer de la mejor manera las necesidades de limpieza, cuidado y comodidad del cliente.

## **2.3 VISION**

Ser la empresa líder en el mercado de lavadoras de autos, brindando el servicio de mejor calidad y con los mejores productos en cada etapa del proceso.

## **2.4 POSICIONAMIENTO**

Ser percibidos como una empresa que se preocupa por brindar servicios de excelente calidad, debido a su lavado al detalle.

## 2.5 ANALISIS FODA

### FORTALEZAS

- ∇ La tecnología que se utiliza Pronto Express es de punta.
- ∇ La ubicación de los locales de Pronto Express es un punto importante debido a que se encuentra en Centros Comerciales y el cliente optimiza el tiempo mientras hace compras; y en una zona de gran afluencia vehicular rodeada de oficinas en el caso de la 9 de Octubre y Cordero.
- ∇ El personal está muy bien capacitado y brinda un excelente servicio.
- ∇ La fidelidad de los clientes al confiar en Pronto Express.
- ∇ La tarjeta de cliente frecuente ayuda a la fidelización de los mismos.
- ∇ El que ofrece un servicio de lavado al detalle, más especializado que otras lavadoras.
- ∇ Ofrece el seguro de lluvia que consiste en un lavado gratis de carrocería, si al momento de retirar su vehículo esta lloviendo.
- ∇ Cuenta con una Base de Datos

### OPORTUNIDADES

- ∇ Posibilidad de abrir nuevas sucursales en centros comerciales como Mall el Jardín.
- ∇ Alianzas estratégicas con empresas relacionadas con el servicio, para lograr auspicios.

## DEBILIDADES

- ∇ Los precios de venta son percibidos relativamente altos.
- ∇ No tiene un posicionamiento definido en el mercado ya que su marca es confundida con las empresas que la respaldan como Mobil y Havoline, y su nombre es absorbido por el de los centros comerciales.
- ∇ Los tres locales no tienen unidad de marca por lo que no son relacionados como una cadena.
- ∇ Su logotipo no tiene los mismos colores en diferentes tipos de papel, lo cual confunde al consumidor.

## AMENAZAS

- ∇ La inestabilidad económica del país.
- ∇ El proceso de dolarización.
- ∇ El alza de los precios de los productos que se utilizan en todo el proceso de mantenimiento del auto.

## 2.6 MEZCLA DE MERCADOTECNIA

Para lograr una respuesta en el grupo objetivo la mezcla de mercadotecnia se desarrollará de la siguiente manera:

### SERVICIO:

- ▽ Lavado de carrocería
- ▽ Lavado de tapicería
- ▽ Servicio de pulido
- ▽ Cambio de aceite
- ▽ Venta y cambio de llantas
- ▽ Mecánica ligera:
  - ABC de motor
  - ABC de frenos
  - Limpieza de inyectores
- ▽ Balanceo de llantas

### PRECIO:

#### PRECIOS QUICENTRO Y CCI

Pulida con máquina	\$16.80
Cambio de aceite	
Mobil 1SAE15w50	\$39.20
Mobil DCOSAE10w30	\$17.60
Mobil super XHP SAE 20w50	\$ 9.00
Mobil lube GXSAE 75w90	\$ 3.80
ABC motor	\$10.50
ABC de frenos	\$12.00
Balanceo (5 llantas)	\$ 4.70

	CARRO PEQUEÑO	CARRO GRANDE
Lavado general	\$ 4.60	\$ 5.10
Lavado express	\$ 3.20	\$ 3.60
Limpieza de inyectores	\$26.12	\$30.80

**PRECIOS CORDERO**

Pulida con máquina \$16.80

Cambio de aceite

Mobil 1SAE15w50 \$39.20

Mobil DCOSAE10w30 \$17.60

Mobil super XHP SAE 20w50 \$ 9.00

Mobil lube GXSAE 75w90 \$ 3.80

ABC motor \$ 9.70

ABC de frenos \$11.20

Balanceo (5 llantas) \$ 4.50

CARRO PEQUEÑO CARRO GRANDE

Lavado general \$ 4.50

Lavado express \$ 3.12

Limpieza de inyectores \$13.60 \$30.80

**PLAZA:**

Se cuenta actualmente con tres sucursales:

- ▽ Quicentro Shopping
- ▽ Centro Comercial Ñaquito
- ▽ 9 de Octubre

Próximamente se abrirá una nueva sucursal en:

- ▽ Mall el Jardín

**PROMOCIÓN:**

Se desarrollará una comunicación integral, donde se emplearán medios masivos como radio y prensa; y un programa continuo de marketing directo.

Las promociones que actualmente se encuentran vigentes son:

- ▽ Seguro de lluvia
- ▽ 10 x 10
- ▽ 4 x 3 llantas

## 2.7 OBJETIVOS

- ∇ Aumentar las ventas en 40% durante el periodo 2001-2002.
- ∇ Conseguir 25% de clientes nuevos con relación a los actuales en el periodo 2001-2002.
- ∇ Fidelizar al 15 % de los clientes actuales en el periodo 2001-2002.

## 2.8 ESTRATEGIAS A EMPLEARSE:

- ∇ Estrategia de Precios:

Los precios se mantendrán ya que son competitivos, por lo que en la publicidad se enfatizará este aspecto, pero cabe recalcar que en el local de la Cordero los precios son un poco más bajos.

- ∇ Estrategia de Presentación de Precios:

El personal de la empresa deberá indicar al cliente que visita los locales, el precio más económico de los servicios, debido a que existe una percepción de que los precios son altos.

- ∇ Estrategia de Servicios:

Todos los servicios se mantendrán igual que en la actualidad, ya que consideran que son los necesarios y los clientes se sienten satisfechos con todos estos.

- ∇ Estrategia de Plaza:

Con el fin de tener una mejor cobertura del mercado, se abrirá un local en el Centro Comercial Mall El Jardín.

- ∇ Estrategia de Comunicación:

Se desarrollará un plan de comunicación integral, con el que se atacará por varios medios al grupo objetivo, con el fin de lograr el posicionamiento deseado.



**CAPITULO III**  
**COMPETENCIA**

### 3.1 COMPETENCIA DIRECTA

#### CAR CENTER



Dirección: Portugal 757 y Luxemburgo  
Teléfono: 458-944 / 09-711-867

Tiene proyectado abrir una sucursal en Cumbayá para este año.

Para que el espacio físico de la lavadora sea más rentable, en las noches lo hará parqueadero a partir de las 19:30.





## CAR WASH



Dirección: Amazonas 4153 y Villalengua  
Teléfono: 246-166

Es el único competidor que tiene túnel automático de lavado, que permite aspirar, lavar y encerar el auto en menos de 30 minutos.

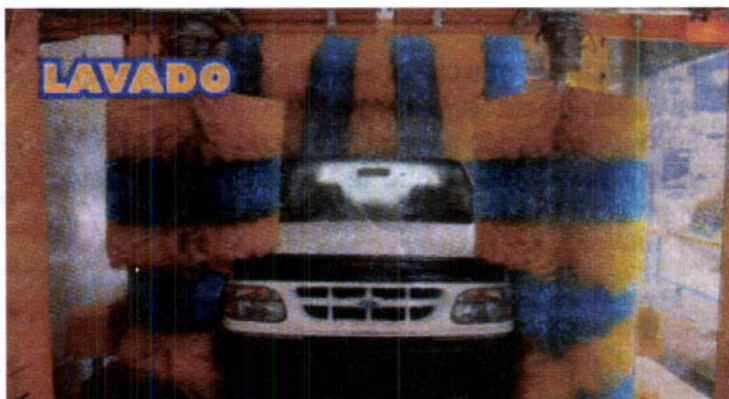
Utiliza la tarjeta de cliente frecuente.

Tienen servicio de retapizado de sillones en cuero

Tarjeta de prepago de 6 lavadas con el 10% de descuento

Si está lloviendo lavan los autos con un 25% de descuento.

El lavado del auto incluye aroma.





## AUTOSERVICIO REINA VICTORIA - ARV



Dirección: Reina Victoria y Joaquín Pinto  
Teléfono: 540-464

Esta empresa tiene elevador de auto para un mejor lavado.



## LLANTA INFLADA



Dirección: Amazonas 2255 y Eloy Alfaro  
Teléfono: 541-063/563-223

El lavado del auto incluye aroma que se colocan con un dispensador con varios aromas.







## LUBRI AUTO SPEEDY



LAVADO A VAPOR - LUBRICADORA  
ULTRA SERVICIO MECANICA SPEEDY

Dirección: Japón 700 y Pasaje Mónaco  
Teléfono: 254-267

Esta lavadora ofrece servicio de mecánica general desde hace dos meses.





ASPIRADORA								
COMPUTADOR - BALANCEO								
OTROS (Túnel de lavado, dispensador de aroma, elevadores)								
<b>PRECIOS</b>								
LAVADO DE CARROCERIA					3.64			
LAVADO CARRO PEQUEÑO								
Express	3.20	3.20	3.12		4.50	3.00		
General	4.60	4.60	4.50	4.48	5.50	4.60	5.60	3.50
Super						5.60		
LAVADO CARRO GRANDE								
Express	3.60	3.60	3.52		5.50	3.00		
General	5.10	5.10	5.02	4.48	6.50	4.60	6.72	4.40
Super						5.60		
CAMBIO DE ACEITE								
Mobil 1 SAE 15W50	39.20	39.20						
Mobil DCO SAE 10w30	17.60	17.60	*** 4.40					15.70
Mobil Super XHP SAE 20W50	9.00	9.00	*** 2.25		9.00		9.46	10.00
Mobil Lube GX SAE 75W90	3.80	3.80	*** 3.50					
Otros aceites				15.68			10.00	8.30
FILTROS					4.50		3.60	
ABC MOTOR	10.50	10.50	9.70	10.00	5.00		10.00 - 15.00	8.00 - 9.00
ABC FRENOS	12.00	12.00	11.20	10.00	5.00		10.00	7.00 - 8.00
BALANCEO 5 llantas								
Del Rin 10-13	4.70	4.70	4.50		3.50			
Rin 14	4.70	4.70	4.50		4.50			
Rin 15 - 16	4.70	4.70	4.50		6.00			
LIMPIEZA DE INYECTORES								
Pequeño	26.12	26.12	25.00					21.20
Grande	30.80	30.80	30.80					26.20
ENCERADO					2.25	1.00		2.20
ALINEACION								
2 Ruedas					7.00 - 8.00			
4 Ruedas					8.00 - 10.00			
<b>LAVADOS</b>								
TIPO	Express General	Express General	Express General	General	General Completo	Express Comple. Super	Full	Comple. Con cera
CON MAQUINA						X		
A MANO	X	X	X	X	X		X	X

TIEMPO	45min.	45min.	45min.	40 - 50 min.	1hr. 20min.	20min.	1hr. 15min.	1hr
NUMERO DE AUTOS LAVADOS DIARIAMENTE	25-30	25-30	25-30	5	60	** 90	20 - 25	25 - 30
<b>FORMAS DE PAGO</b>								
T. CREDITO								
CHEQUE								
EFFECTIVO								
<b>PROMOCIONES</b>								

5	EXCELENTE
4	MUY BUENO
3	BUENO
2	REGULAR
1	MALO

### 3.3 ANALISIS

Luego de haber realizado la investigación de campo en lo referente a los competidores de Pronto Express se ha llegado a las siguientes conclusiones:

#### ∇ Servicio

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO brinda servicios de lavado y mantenimiento automotriz, en este aspecto Car Center es el competidor más fuerte ya que además brinda servicios adicionales como el de mecánica eléctrica.

#### ∇ Locales

Se ha considerado que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO cuenta con una ventaja competitiva al ser la única en el mercado que cuenta con tres sucursales.

#### ∇ Tiempo en el mercado

A pesar de que Autoservicio Reina Victoria es la empresa que tiene mas años en el mercado, no cuenta con un posicionamiento en la mente de los consumidores, como en el caso de Pronto Express Autocentro.

#### ∇ Horario de Atención

Car Center cuenta con un horario de atención más extenso, al atender a sus clientes todos los días de la semana, ininterrumpidamente hasta las 19h00.

#### ∇ Servicio al cliente

Car Center ofrece un excelente servicio al cliente, ya que cuenta con sala de espera en la cual el cliente puede ver televisión, escuchar música, leer revistas y periódicos, además de consumir bebidas sin ningún costo adicional.

#### ∇ Personal

En casi todas las lavadoras de autos el personal tiene uniformes con el logo de la lavadora y de las empresas que las respaldan.

#### ∇ Equipos

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, en el cambio de aceites utiliza dispensadores, para evitar el desperdicio de aceite y brindar un servicio más limpio y rápido al cliente.

#### ∇ Precios

Se ha considerado que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO tiene los precios más competitivos del mercado, debido a que hay competidores que tienen precios más elevados.

### **3.4 COMPETENCIA INDIRECTA:**

- ∇ Freno seguro
- ∇ Llanta segura
- ∇ Multiservicios
- ∇ Gasolinera Texaco
- ∇ Lubricadora Naciones Unidas
- ∇ Mecánica Express Mobil
- ∇ Global Car
- ∇ Texaco (6 de Diciembre y Shyrís)

## CAPITULO IV

# INVESTIGACION DE MERCADOS

## **4.1 CONCEPTO**

Es el enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y suministro de información en el proceso de toma de decisiones por la gerencia de marketing.

## **4.2 IMPORTANCIA**

La Investigación de mercados, resulta importante para conocer más detalladamente el mercado, con el fin de tener una perspectiva más clara de sus características, preferencias y sobre todo de la percepción que el mercado tiene acerca de la empresa.

La Investigación de Mercados puede considerarse como una técnica de pronóstico, diseñada para facilitar el proceso de comportamiento del mercado; así como también para identificar segmentos de mercado y desarrollar estrategias de posicionamiento.

## **4.3 OBJETIVOS**

### **GENERALES**

1. Conocer la recordación e imagen de marca de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, frente a sus competidores.
2. Identificar las preferencias del cliente al momento de decidir y utilizar el servicio de lavado de autos.
3. Determinar las necesidades más importantes de los usuarios, en cuanto al mantenimiento de sus vehículos, para poder satisfacerlas.

### **ESPECIFICOS**

1. Conocer el posicionamiento de las lavadoras de autos de la ciudad de Quito en la mente de los consumidores.
2. Identificar claramente la frecuencia con la que los usuarios utilizan en servicio de lavado de autos.
3. Precisar el porcentaje de recordación de marca de la lavadora de autos PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO en el mercado.
4. Detallar por grado de importancia las necesidades que toma en cuenta el cliente al momento de lavar su auto.



## 4.4 AREA GEOGRAFICA

La investigación de mercados se realizó en la ciudad de Quito, a las personas que residen en áreas geográficas cercanas a los locales de la empresa Pronto Express Autocentro.

## 4.5 TECNICA DE INVESTIGACIÓN

La técnica utilizada es la encuesta, (entrevista personal), que permite una relación cara a cara y consiste en establecer una comunicación directa, formular preguntas en forma clara y registrar las respuestas con exactitud.

La encuesta es el enfoque de comunicación con mayor versatilidad ya que utiliza técnicas no estructuradas, al permitir al encuestador explicar y aclarar las preguntas, sin influir en las respuestas.

Además, recolecta la mayor cantidad de datos, debido a la relación social del entrevistador con el encuestado, requiere menos esfuerzo por parte del encuestado, en la recolección de datos, ya que el entrevistador es quien formula las preguntas, indaga las respuestas y las registra.

La encuesta corresponde a la investigación concluyente descriptiva, que esta diseñada para explicar lo que está sucediendo, se realiza mediante la formulación de pocas preguntas simples a una muestra de encuestados en un breve período.

Concluyente: los datos recolectados son una fuente importante de datos de marketing, ya que permiten conocer las actitudes, percepciones, motivaciones, conocimiento y comportamiento del mercado frente a la empresa.

Descriptiva : determina las percepciones del consumidor acerca de las características del producto y perfiles de audiencia, describen el tamaño del mercado, poder adquisitivo, y perfiles del comprado. Su estudio permite conocer los patrones de consumo y de sus competidores.

Como ventaja la encuesta es útil para obtener una descripción de las características de los consumidores.

## 4.6 GRUPO OBJETIVO

Las encuestas fueron realizadas a personas que se encontraban en zonas cercanas a los locales de la empresa en especial aquellas que estaban dentro del Centro Comercial.

## 4.7 ESQUEMA DE LA ENCUESTA

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Ingresos: De \$200 a \$400      \_\_\_  
               De \$400 a \$600      \_\_\_  
               De \$600 a \$800      \_\_\_  
               Más de \$800            \_\_\_  
 Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_  
 Actividad: \_\_\_\_\_  
 Número de autos: \_\_\_\_\_  
 Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
 Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
 Comodidad \_\_\_\_\_  
 Ubicación \_\_\_\_\_  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
 Quincenalmente \_\_\_\_\_  
 Mensualmente \_\_\_\_\_  
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	___	Ubicación	___
Tiempo de lavado	___	Atención personalizada	___
Horario de atención	___	Limpieza y organización	___
Precio	___	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	___		
Calidad del servicio	___		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI ¿

Si \_\_\_ No \_\_\_ (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_

No \_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente	___	
Muy buena	___	
Buena	___	
Regular	___	Por qué? _____
Mala	___	Por qué? _____

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_

Cómodos \_\_\_

Altos \_\_\_

Muy altos \_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
 Precio \_\_\_\_\_  
 Limpieza \_\_\_\_\_  
 Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
 Ubicación \_\_\_\_\_  
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

## 4.8 NUMERO DE ENCUESTAS

Para determinar el número de encuestas a realizarse, se tomaron en cuenta algunas variables como son las siguientes:

**N:** tamaño de la muestra

**Z:** coeficiente de confianza del 95% que representa el número 2.

**Pq:** varianza de 0.5

**E:** error muestral del 8%.

**n:** tamaño de la población

n: Número de autos particulares matriculados en la ciudad de Quito, 161.661, dato que fue proporcionado por la Dirección Nacional de Transito, en el Departamento de Archivo y Estadística.

### FORMULA

$$N = \frac{Z^2 p q n}{e^2 n + Z^2 p q}$$

$$N = \frac{(2)^2 0.5 0.5 161661}{(0.08)^2 161661 + (2)^2 0.5 0.5}$$

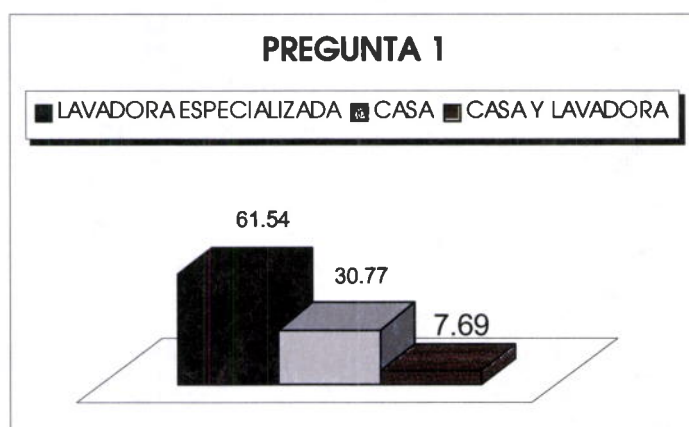
$$N = \frac{161661}{(0.64 \cdot 161661) + 1}$$

$$N = \frac{161661}{103464,04}$$

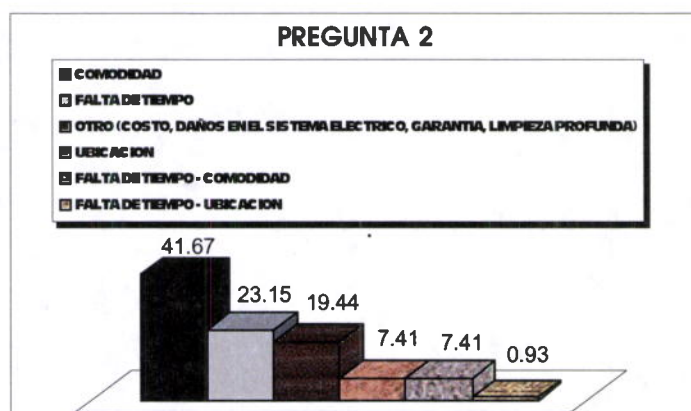
$$N = 1.56 \times 100 = 156 \text{ (encuestas)}$$

#### 4.9 CODIFICACION Y GRAFICACION DE RESULTADOS

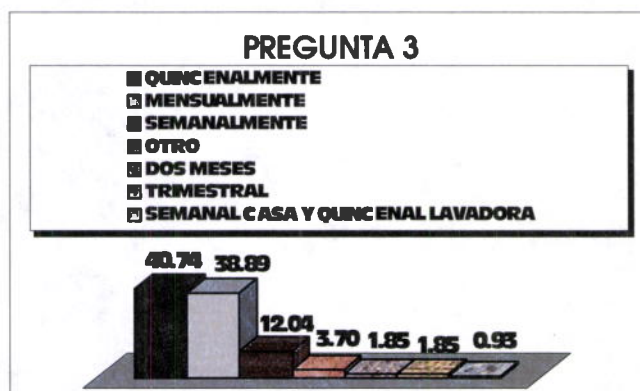
PREGUNTA 1	RESPUESTAS	PORCENTAJE
LAVADORA ESPECIALIZADA	96	61.54
CASA	48	30.77
CASA Y LAVADORA	12	7.69
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100.00</b>



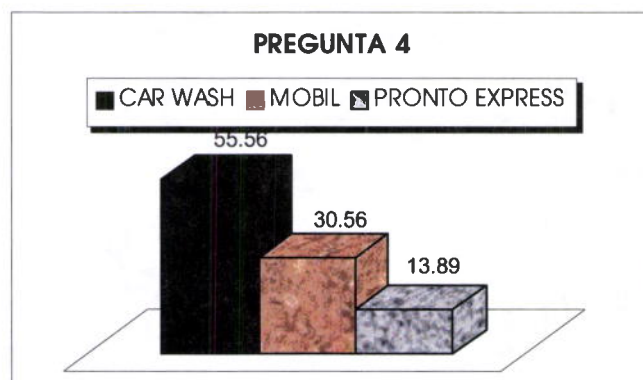
PREGUNTA 2	RESPUESTAS	PORCENTAJE
COMODIDAD	45	41.67
FALTA DE TIEMPO	25	23.15
OTRO (COSTO, DAÑOS EN EL SISTEMA ELECTRICO, GARANTIA, LIMPIEZA PROFUNDA)	21	19.44
UBICACION	8	7.41
FALTA DE TIEMPO - COMODIDAD	8	7.41
FALTA DE TIEMPO - UBICACION	1	0.93
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>



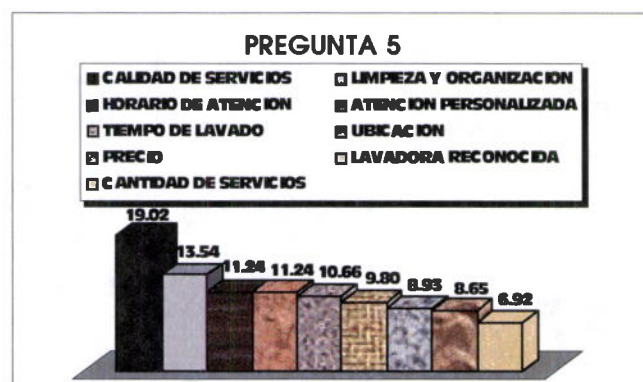
PREGUNTA 3	RESPUESTAS	PORCENTAJE
QUINCENALMENTE	44	40.74
MENSUALMENTE	42	38.89
SEMANALMENTE	13	12.04
OTRO	4	3.70
DOS MESES	2	1.85
TRIMESTRAL	2	1.85
SEMANAL CASA Y QUINCENAL LAVADORA	1	0.93
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>



PREGUNTA 4	RESPUESTAS	PORCENTAJE
<b>PRIMER LUGAR</b> CAR WASH	20	55.56
<b>SEGUNDO LUGAR</b> MOBIL	11	30.56
<b>TERCER LUGAR</b> PRONTO EXPRESS	5	13.89
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100.00</b>

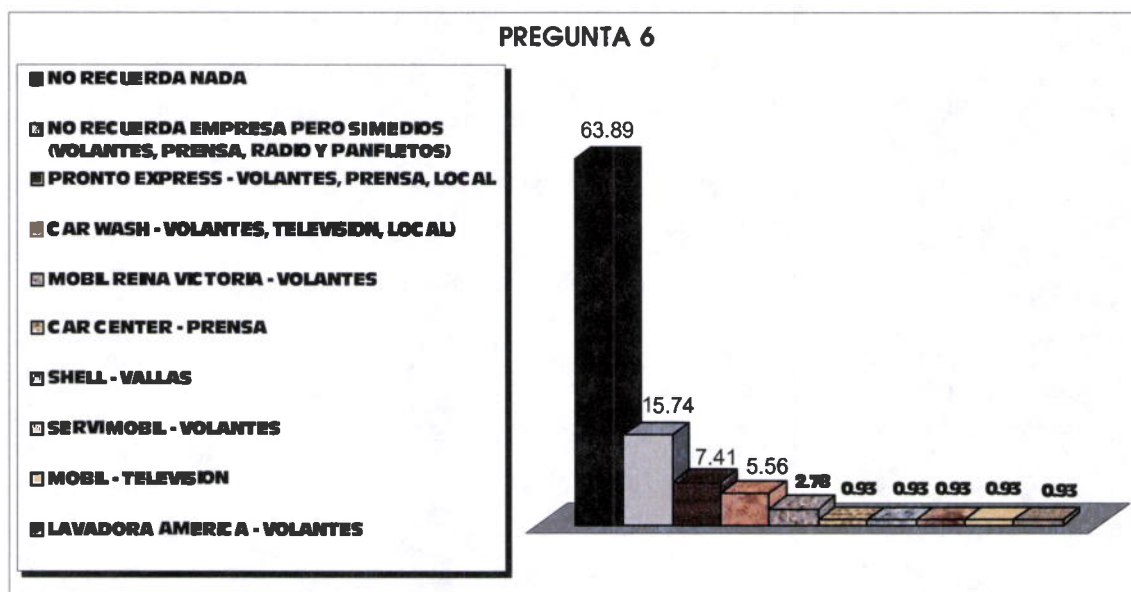


PREGUNTA 5	RESPUESTAS	PORCENTAJE
CALIDAD DE SERVICIOS	66	19.02
LIMPIEZA Y ORGANIZACION	47	13.54
HORARIO DE ATENCION	39	11.24
ATENCION PERSONALIZADA	39	11.24
TIEMPO DE LAVADO	37	10.66
UBICACION	34	9.80
PRECIO	31	8.93
LAVADORA RECONOCIDA	30	8.65
CANTIDAD DE SERVICIOS	24	6.92
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100.00</b>



**PREGUNTA 6****RESPUESTAS PORCENTAJE**

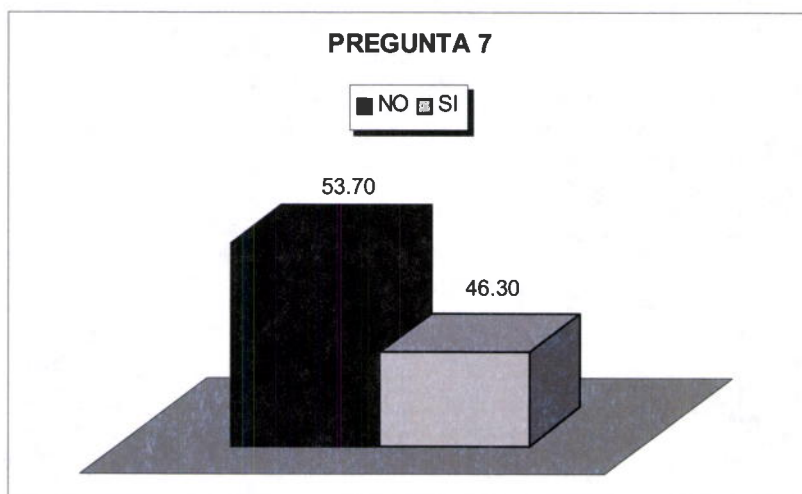
	RESPUESTAS	PORCENTAJE
NO RECUERDA NADA	69	63.89
NO RECUERDA EMPRESA PERO SI MEDIOS (VOLANTES, PRENSA, RADIO Y PANFLETOS)	17	15.74
PRONTO EXPRESS - VOLANTES, PRENSA, LOCAL	8	7.41
CAR WASH - VOLANTES, TELEVISION, LOCAL)	6	5.56
MOBIL REINA VICTORIA - VOLANTES	3	2.78
CAR CENTER - PRENSA	1	0.93
SHELL - VALLAS	1	0.93
SERVI MOBIL - VOLANTES	1	0.93
MOBIL - TELEVISION	1	0.93
LAVADORA AMERICA - VOLANTES	1	0.93
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>



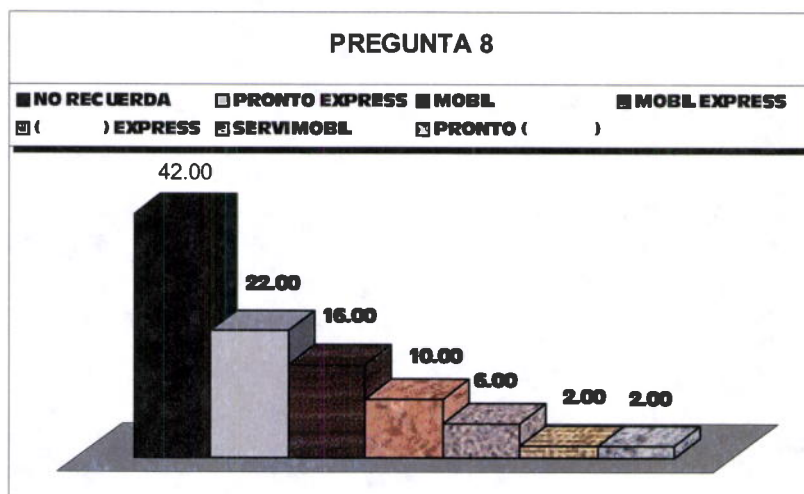


**PREGUNTA 7****RESPUESTAS PORCENTAJE**

NO	58	53.70
SI	50	46.30
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>

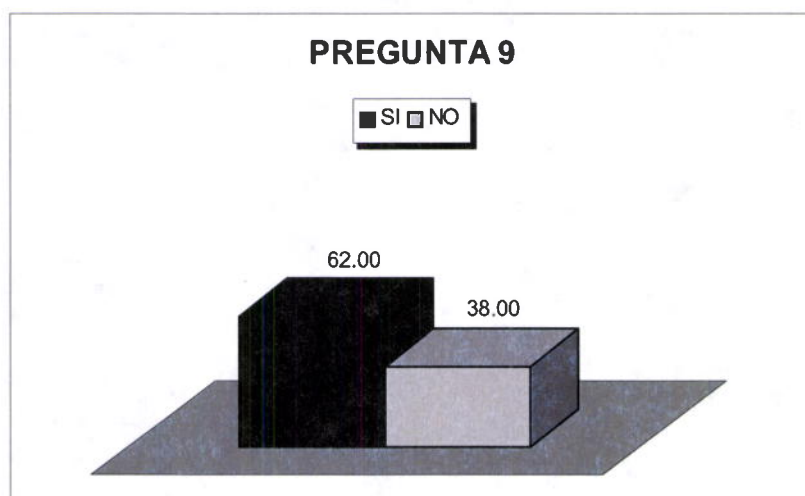
**PREGUNTA 8****RESPUESTAS PORCENTAJE**

NO RECUERDA	21	42.00
PRONTO EXPRESS	11	22.00
MOBIL	8	16.00
MOBIL EXPRESS	5	10.00
( ) EXPRESS	3	6.00
SERVI MOBIL	1	2.00
PRONTO ( )	1	2.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

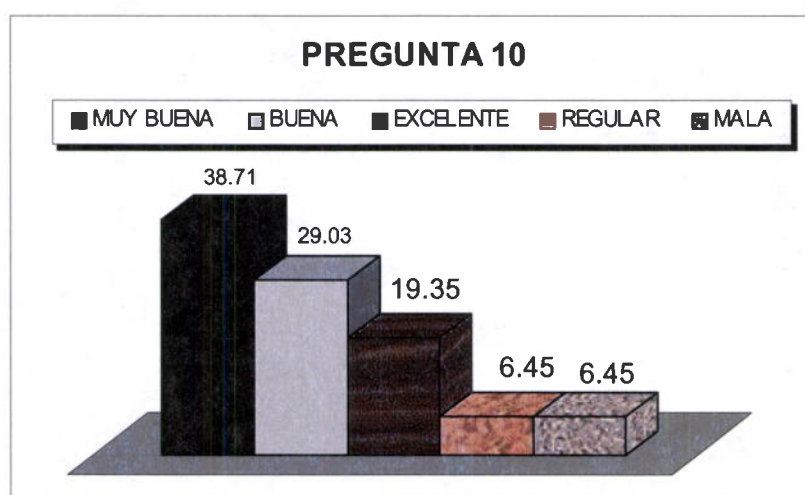


**PREGUNTA 9****RESPUESTAS PORCENTAJE**

SI	31	62.00
NO	19	38.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>

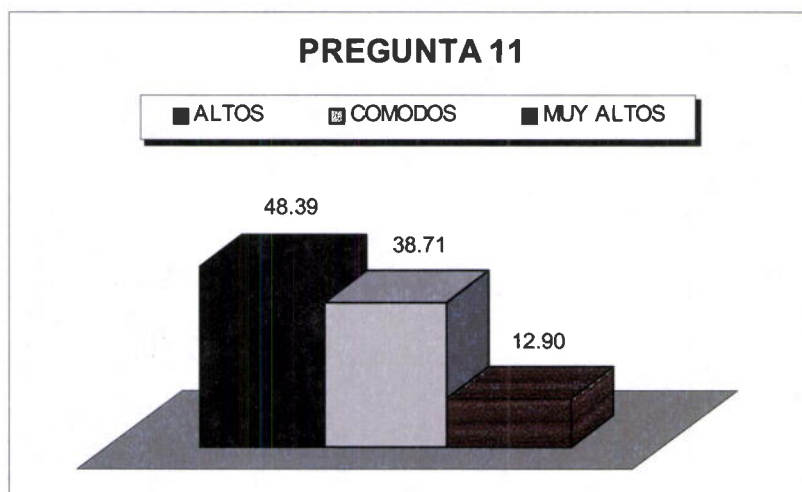
**PREGUNTA 10****RESPUESTAS PORCENTAJE**

MUY BUENA	12	38.71
BUENA	9	29.03
EXCELENTE	6	19.35
REGULAR	2	6.45
MALA	2	6.45
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>

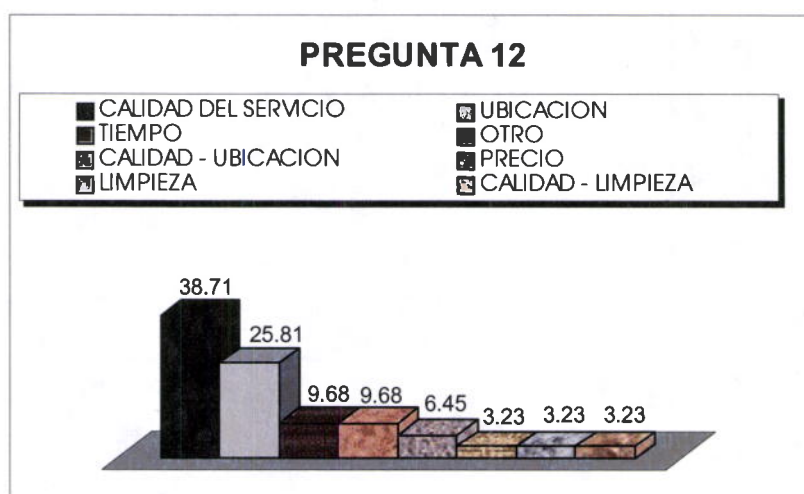


**PREGUNTA 11****RESPUESTAS PORCENTAJE**

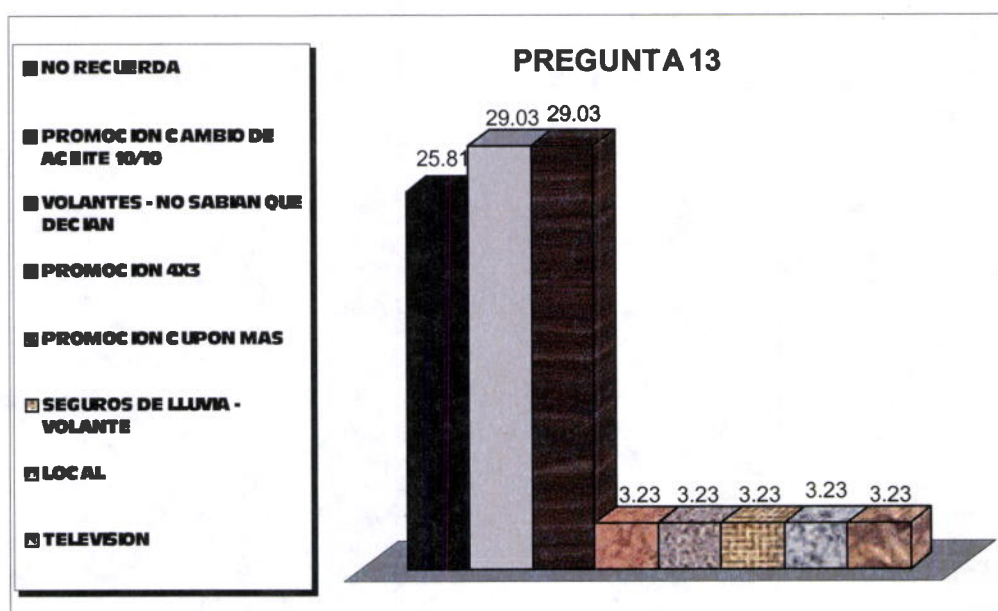
ALTOS	15	48.39
COMODOS	12	38.71
MUY ALTOS	4	12.90
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>

**PREGUNTA 12****RESPUESTAS PORCENTAJE**

CALIDAD DEL SERVICIO	12	38.71
UBICACION	8	25.81
TIEMPO	3	9.68
OTRO	3	9.68
CALIDAD - UBICACION	2	6.45
PRECIO	1	3.23
LIMPIEZA	1	3.23
CALIDAD - LIMPIEZA	1	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>



PREGUNTA 13	RESPUESTAS	PORCENTAJE
NO RECUERDA	8	25.81
PROMOCION CAMBIO DE ACEITE 10/10	9	29.03
VOLANTES - NO SABIAN QUE DECIAN	9	29.03
PROMOCION 4X3	1	3.23
PROMOCION CUPON MAS	1	3.23
SEGUROS DE LLUVIA - VOLANTE	1	3.23
LOCAL	1	3.23
TELEVISION	1	3.23
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>



## 4.10 CONCLUSIONES

### ESPECIFICAS

1. De la población encuestada se llegó a determinar que aproximadamente un 62% prefiere utilizar una lavadora especializada en cuanto a la limpieza y mantenimiento de su vehículo se refiere, mientras que un 31% prefiere lavar el auto en su casa.
2. La comodidad es el factor más importante que se toman en cuenta al momento de preferir la utilización de una lavadora especializada, así como también influye la falta de tiempo.
3. La frecuencia con que las personas lavan su auto es quincenal en un 40.74%, teniendo también un gran porcentaje de personas que lo lavan mensualmente, en un 38.89%.
4. Gran parte del mercado no tiene conocimiento de nombres de lavadoras especializadas de autos.
5. El aspecto más importante que los usuarios toman en cuenta al momento de elegir una lavadora es la calidad de sus servicios, así como también la limpieza y organización del local.
6. Aproximadamente un 64% de las personas encuestadas no recuerdan ninguna publicidad de lavadoras de autos.
7. De todas las personas encuestadas, un 38% no han visitado los locales de la lavadora PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO.
8. El 42% de los encuestados no recuerda el nombre de la lavadora PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO.
9. Un 62% de las personas que han visitado PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, han utilizado los servicios de la empresa y el 38% no los ha utilizado.
10. La opinión que tienen los usuarios de la calidad de servicios de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, es muy buena, en un 38.71% y buena en un 29.03%.
11. Un 48.39% de los clientes de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, consideran que los precios son altos y un 38.17% dice que los precios son cómodos.
12. La calidad del servicio en un 38.17% es el aspecto más importante que el usuario toma en cuenta: como segundo aspecto se considero la ubicación de la lavadora en el centro comercial.

13. PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, ha realizado varias promociones y un 29.03% recuerdan claramente la promoción "Rétanos 10/10", pero así también se determinó que en este mismo porcentaje, recuerdan haber visto publicidad de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO en volantes pero no recuerdan lo que decía.

## GENERALES

1. Se llegó a conocer que gran parte del mercado utiliza los servicios de una lavadora especializada ya sea por comodidad y/o falta de tiempo .
2. El mercado en el momento de elegir una lavadora, toma en cuenta aspectos como la calidad del servicio, limpieza y organización del local.
3. La gran mayoría del mercado, utiliza los servicios de una lavadora en forma quincenal y mensual.
4. En el mercado no existe una relación de las lavadoras con sus nombres ni su publicidad.
5. En cuanto a PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, se determinó que existen personas que si han visitado sus locales y han utilizado sus servicios, pero que la mayoría no recuerda el nombre y lo confunden con Mobil, empresa con la que esta aliada estratégicamente
6. Los usuarios de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, definen la calidad del servicio prestado como muy buena, al mismo tiempo que perciben sus precios como altos.
7. Es importante señalar que la ubicación de la lavadora resulta un aspecto relevante al momento que el cliente decide utilizar los servicios de una lavadora.
8. La publicidad realizada por PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, no es recordada con claridad en el mercado.

## CAPITULO V

# COMUNICACIÓN INTEGRAL

## 5.1 BRIEF CREATIVO

### ▽ Identificación del Problema y/u oportunidad a que la Publicidad se debe referir

En base a la investigación de mercado que se efectuó en la ciudad de Quito, se ha determinado que el problema principal en el mercado de las lavadoras de autos es que no existe un posicionamiento claro de ninguna de ellas.

Este problema de mercado PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO lo utilizara como una oportunidad, ya que si actualmente no existe un posicionamiento en la mente del consumidor PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO deberá posicionarse como marca líder en el mercado de lavadoras de autos.

### ▽ Qué queremos lograr con la Publicidad?

Se desea que los clientes de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO perciban a la empresa como aquella que brinda servicios de excelente calidad y posicionarnos así en la mente de nuestro grupo objetivo.

Crear recordación de la marca y fidelizar a los clientes actuales que la empresa tiene.

### ▽ A Quién le estamos Hablando?

#### Grupo Principal

EDAD:	20 Años en adelante
SEXO:	Masculino y femenino
TAMAÑO DE LA FAMILIA :	1 a 5 personas
CICLO DE VIDA FAMILIAR:	Solteros - casados con hijos
INGRESOS:	Superiores a \$ 150
EDUCACIÓN:	Media y Superior
OCUPACIÓN:	Empleados de oficina, Ejecutivos y Gerentes



∇ **Cuál es la principal respuesta que queremos con la publicidad?**

Con la publicidad deseamos que los clientes en el momento de pensar en el lavado y mantenimiento de su vehículo, tengan en su mente a PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, como primera opción.

∇ **Qué información y/o atributos ayudarían a crear ésta respuesta?**

Los precios son competitivos en relación a los de sus competidores.

La Ubicación de los locales de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, ya que de esta manera el cliente aprovechará de mejor manera el tiempo el momento que realice sus compras .

La calidad del servicio que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO brinda a sus clientes con productos de alta calidad.

El respaldo de grandes empresas como son Mobil y Havoline.

Con la realización de piezas publicitarias y mediante una campaña constante de comunicación, se logrará la recordación de marca deseada.

∇ **Qué aspectos de la personalidad de marca debe expresar la publicidad?**

La personalidad que la publicidad expresará para PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO es la de calidad en el servicio y confianza en la empresa.

## 5.2 ESTRATEGIA CREATIVA

### ▽ Beneficios que se van a comunicar

#### Principal

Cuando utiliza los servicios de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, el usuario siente que le brindan un servicio de excelente calidad por su lavado al detalle.

#### Secundarios

La comodidad de tener un centro comercial y una lavadora en un solo lugar.

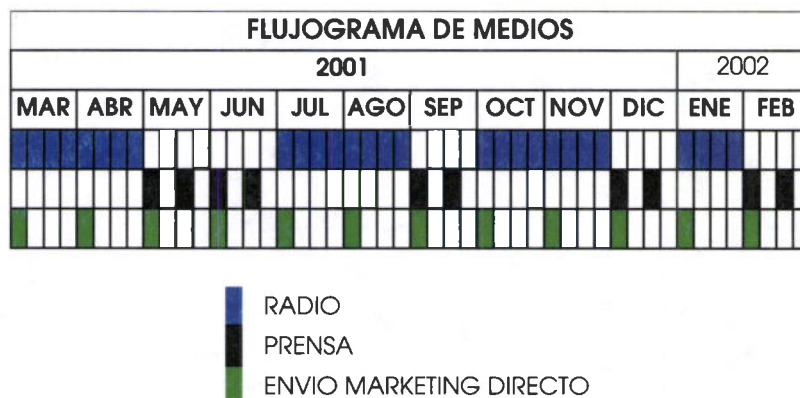
La gran variedad de servicios y poderlos hacer en un solo lugar y con garantía.

### ▽ Grupo Objetivo a quien se va a comunicar

EDAD:	20 Años en adelante
SEXO:	Masculino y femenino
TAMAÑO DE LA FAMILIA :	1 a 5 personas
CICLO DE VIDA FAMILIAR:	Solteros - casados con hijos
INGRESOS:	Superiores a \$ 150
EDUCACIÓN:	Media y Superior
OCUPACIÓN:	Empleados de oficina, Ejecutivos y Gerentes

### ▽ Cuándo se lo voy a decir?

Se recomienda una campaña frecuente y agresiva por lo menos de 6 a 8 meses debido a la falta de posicionamiento y recordación de marca que existe en el mercado.



### ∇ Cómo se lo voy a decir? - Tono

El tono a utilizarse en esta campaña es informal, debido a que la personalidad de la marca y el servicio así lo ameritan.

### ∇ Para qué se lo voy a decir? - Objetivo

Generar recordación de la marca, con el fin de lograr un fuerte posicionamiento en la mente de los consumidores.

### ∇ Dónde se lo voy a decir? - Medios

#### Comunicación Integral

Se entiende como la combinación de medios que se utilizarán para llegar de mejor manera al grupo objetivo.

Para lograr los objetivos planteados, la combinación de medios propuestos es la siguiente:

#### Medios masivos

**Radio:** Jingle

Duración: 30 segundos

Música: Rock suave y rítmico que denota tecnología

Texto: Usted se preocupa por su vehículo y sabe el mantenimiento regular que necesita, PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO se lo brinda.

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO  
PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO

En PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO el mejor y más completo lavado al detalle.

Cambio de aceite

ABC de Motor

ABC de frenos

Limpieza de inyectores

Venta, cambio y balanceo de llantas

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO  
PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO

En el CCI, Quicentro o en la Cordero y 9 de Octubre esquina.

PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO

Porque usted y su vehículo se lo merecen.

Pautaje: 4 cuñas al día

Horario: 7:30 a.m. / 9:00 a.m. / 1:00 p.m. / 7:00 p.m.

Periodo: Siete meses (2001: Marzo - Abril - Julio - Agosto - Octubre -  
Noviembre 2002: Enero)

Emisoras: Concierto  
Majestad  
Sonorama

Presupuesto: \$12.846,40 anual

**Prensa:** Aviso

Tamaño: ¼ de página (8 columnas X 6 módulos)

Periódicos: El Comercio y La Hora

Secciones:	El Comercio:	Sección Negocios	Miércoles
		Suplemento Carburando	Sábado
		Suplemento La Familia	Domingo

La Hora:	Clasificados después de venta y cambio de autos
----------	---

Publicación: 3 días a la semana, 2 semanas por mes durante los meses de:  
 Mayo, Junio, Septiembre, Diciembre del 2001 y Febrero del 2002  
 la primera y tercera semana de cada uno.

Presupuesto: \$12.854,40

### **PROMOCION** – Tarjeta de cliente frecuente

Tamaño: 9 x 5.5

Color: Full color

Presupuesto: \$1.108,30

### **MARKETING DIRECTO** – Informativo y Telemercadeo

Tamaño: 16 X 22

Color: Full Color

Presupuesto: \$3.746,13

### **PRESUPUESTO GLOBAL**

Medios masivos

Radio \$12.846,40

Prensa \$12.854,40

Promoción

Cliente Frecuente \$ 1.108,30

Marketing Directo

Informativo y telemercadeo \$ 3.746,13

**TOTAL PRESUPUESTO 2001-2002 \$30.555,23**

## CONCLUSIONES

- ∇ PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO no contaba con un brief que reúna la información básica para poder desarrollar una correcta planificación.
- ∇ No llevan un registro histórico de la publicidad realizada, lo cual dificulta la medición de los éxitos o fracasos de la misma.
- ∇ PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO no conocía profundamente a sus competidores, lo que le impide diferenciar su ventaja competitiva en el mercado.
- ∇ En los locales y el material impreso que distribuyen, no se existe unidad en cuanto a la identidad de marca que manejan.
- ∇ Los precios no son altos como los percibe el mercado.
- ∇ Es la única lavadora que cuenta con tres sucursales en el mercado.
- ∇ El nombre de PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO en el caso de CCI y Quicentro es absorbido por el nombre de los centros comerciales y/o Mobil; por otro lado el local de la Cordero es absorbido por Havoline.
- ∇ En el mercado de lavadoras de autos no existe un posicionamiento para ninguna de ellas, incluso para PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO.
- ∇ La base de datos con la que PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO cuenta, no es utilizada de manera adecuada.

## RECOMENDACIONES

- ∇ Mantener un archivo cronológico durante cada año del material publicitario y junto con cada pieza un informe estadístico de los resultados obtenidos, lo cual permitirá medir su eficacia.
- ∇ La empresa PRONTO EXPRESS AUTOCENTRO, constantemente deberá realizar estudios acerca de su competencia, con el fin de conocer estrategias que emplean, así como también innovaciones en sus servicios, promociones, entre otros.
- ∇ Desarrollar **un manual de identidad de marca** el mismo que estipula colores, logotipo vertical y horizontal, utilización de materiales e impresiones.
- ∇ Utilizar la base de datos y mantenerla actualizada, con el objeto de que se dirijan directamente al grupo objetivo, logrando su fidelización, mediante envíos de informativos y promociones.
- ∇ Con la base de datos, en las fechas de cumpleaños de sus clientes, se sugiere enviar una promoción especial o un obsequio.
- ∇ Es importante que en la base de datos, se registre la última fecha de visita del cliente, y mediante un reporte se pueda conocer la frecuencia con la que los usuarios visitan el local, para poder identificar a aquellos que han dejado de utilizar el servicio y realizar un seguimiento mediante la utilización de telemarketing ya sea implementado en la empresa o contratando a terceros.
- ∇ Los clientes tienen una percepción de los precios altos, debido a que el momento que llega un cliente a los locales se ofrece el precio más alto y completo. Con este dato el cliente se queda condicionado a que son altos y sin embargo queda la posibilidad de que el cliente desee un servicio menos completo.
- ∇ Es importante reforzar las hojas volantes con otros medios ya que no crean recordación, ni construyen una marca.

- ∇ Los eventos crean recordación de marca, por lo que se recomienda establecer un día como el día del mejor cliente, el mismo que será organizado por la empresa, y en el que se realizará la premiación, entregando cupones de descuentos, incentivos, lavados gratis a los 10 mejores clientes del año, en cada local.
- ∇ En Ecuador existen portales dedicados exclusivamente a los que son automóviles; los espacios son muy vistos, por lo que se recomienda la creación de un Banner, para ser publicado en la Internet.
- ∇ Se recomienda también la elaboración de publireportaje, en los cuales constarán noticias del mundo automovilístico, algunos tips para mantener en buen estado los vehículos, reglas de tránsito y normas de seguridad.
- ∇ Para lograr una mejor relación con el cliente, es importante hacerlo sentir como parte de la empresa, en busca de lograr este objetivo, se cree conveniente elaborar una tarjeta plástica personal para cada cliente, a la misma que se le asignará un código igual al de la base de datos. Al ingresar este código en el sistema, aparecerá toda la información del cliente y se le ofrecerán ventajas adicionales, así como obsequios, promociones y descuentos.



## BIBLIOGRAFIA

Investigación de mercados

Kinnear / Taylor

5ta Edición

Mc. Graw Hill

1999

Colombia

Fundamentos de Mercadotecnia

Kotler, Philip y Armstrong Gary

4ta Edición

Prentice Hall

1998

México

Manual de Publicidad

Russell Thomas y Laney Ronald

12ma Edición

Prentice Hall

3 Volúmenes

1993

México

Guía Fácil y Rápida para Planificación de Medios

Surmanek, Jim

Editor Eresma

1982

España

Dirección de marketing y ventas

Cultura de Ediciones

1998

España

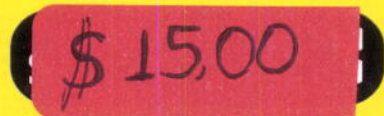
Página Web [WWW.autosypunto.com](http://WWW.autosypunto.com)

## ANEXOS

**TARJETA DE CLIENTE FRECUENTE**



• Reclame su sello por cada



de consumo en servicio de lavado y cambio de aceite.

• Válido de martes a jueves

# Mobil

## TARJETA CLIENTE FRECUENTE

Llene las casillas  
posteriores del cupón  
con cada servicio  
y al completar la  
casilla indicada  
reclame un lavado

### GRATIS

Guarde este cupón y reclame su sello.

1	4	7
2	5	8
3	6	9



### ¡BIENVENIDO!

Ahora usted ya es parte del Club de Clientes Frecuentes

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

Vehículo: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Válido hasta:



Quicentro  
Subsuelo 2

C.C.I.



## PROMOCIONES



**PRONTO**  
EXPRESS  
AUTOCENTRO

**-25%**

Del 10 al 30 de Diciembre  
**25% DE DESCUENTO**  
EN SERVICIO DE LAVADO  
DE 19 a 21 Horas  
Quicentro Shopping Subsuelo 2

**NUEVOS SERVICIOS**

**A 3 - 6 Y 10 MESES SIN INTERESES CON DINERS CLUB  
Y MASTERCARD CREDITO NORMAL CON VISA**

<b>LLANTAS:</b> Lleve 4 pague 3	<b>Ventas / Enllantaje Balanceo / Rotación Vulcanización</b>
<b>EQUIPOS DE SONIDO:</b>	<b>Ventas e Instalación</b>
<b>ALARMAS:</b>	<b>Ventas e Instalación</b>
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>	<b>Lunes a Domingo 9h00 - 21h00</b>

**PARA MAYOR INFORMACION  
COMUNIQUESE AL TELEFONO 431 913.  
PROXIMAMENTE EN EL C.C.I.**

entre amigos...



Mobil

Válido únicamente en el C.C.I.

Válido únicamente en el C.C.I.

Preséntanos un amigo y los dos disfrutarán de los servicios de Lavado en Pronto Express con el

**50%**  
de descuento

Nº 004737

Nº 004737

En su proxima visita usted tiene un bono del **25%** que Pronto Express le obsequia en servicios de lavado

Fecha

Placa#

Sello/firma

Mobil



En su proxima visita usted tiene un bono del **25%** que Pronto Express le obsequia en servicios de lavado


Fecha

Placa#

Sello/firma

Mobil





**50%**  
de Descuento  
en  
**ABC de Motor  
Y Frenos**

\*Promoción por tiempo limitado.

Por cada cambio de  
Aceite Sintético  
**GRATIS** Un Lavado  
Premium

Por cada cambio de  
Aceite 10w30  
**GRATIS** Un Lavado  
General

Por cada cambio de  
Aceite 20w50  
**GRATIS** Un Lavado  
Express




C.C.I.  
Quicentro - Subsueldo 2



**Rétanos!!**

**Cambiamos tu Aceite en 10 minutos**

**10 X \$10**

**¡**

**Lavamos tu Auto GRATIS**

**Mobil**

**PRONTO EXPRESSES**  
AUTOCENTRO

**Ven y Compruébalo**

**Mobil**

\*Válido por un galón de XHP 20W50 y filtro PH 2835 - PH 47.

\* P.V.P. incluye I.V.A.

\*Promoción válida desde el 6 de Noviembre

**PRONTO EXPRESSES**  
AUTOCENTRO

• C.C.I. • Quicentro



## ENCUESTAS

## DIRECCION NACIONAL DE TRANSITO

TOTAL DE VEHICULOS MATRICULADOS - Año 1.999

FECHA DE PROCESO : 2000/01/12

JEFATURA	TOTAL	ALQUIL	PARTIC	ESTADO
AZUAY	028951	001141	027613	000197
GUALACEO	010088	000130	009851	000107
GUARANDA	002488	000105	002275	000108
CHIMBO	000575	000001	000565	000009
AZOGUES	008103	000309	007736	000058
LA TRONCAL	002702	000038	002644	000020
CANAR	001103	000042	001053	000008
TULCAN	009046	000410	008574	000062
SAN GABRIEL	003129	000043	003069	000017
LATACUNGA	009044	000527	008403	000114
LA MANA	000886	000033	000847	000006
RIOBAMBA	014701	000456	013922	000323
ALAUSI	000776	000040	000726	000010
MACHALA	015717	000580	015004	000133
PINAS	004951	000109	004809	000033
ESMERALDAS	002209	000221	001918	000070
QUININDE	001658	000047	001605	000006
IBARRA	006098	000322	005686	000090
OTAVALO	008005	000150	007804	000051
LOJA	010362	000244	009976	000142
ALAMOR	000860	000003	000845	000012
BABAHOYO	007704	000054	007508	000142
QUEVEDO	010074	000113	009824	000137
PORTOVIEJO	015246	000131	014572	000213
CHONE	003387	000202	003151	000034
MANTA	000010	000408	000548	000002
JIPIJAPA	001875	000030	001815	000030
MORONA	001018	000074	000895	000049
TENA	001111	000102	000919	000090
FUYO	001026	000068	000901	000057
QUITO	161661	004283	155250	002128
STO DOMINGO	014161	000360	013750	000051
SANGOLQUI	018236	000001	017999	000236
CAYAMBE	011301		011260	000041
MACHACHI	010255		010185	000070
AMBATO	015677	000784	014653	000240
PELILEO	007484	000125	007325	000034
ZAMORA	000987	000059	000879	000049
GALAPAGOS	000245	000005	000230	000010
SUCUMBIOS	001610	000185	001249	000178
EL COCA	000443	000027	000404	000012

T O T A L

433976



F. S. Samaniego

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: GUILLERMO RAMÍREZ  
Dirección: AV. EL MILCA 2615  
Teléfono: 468-938  
Edad: 42  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ABOGADO  
Actividad: FUNCIÓN PÚBLICA  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): VITA 20

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: RAMIRO DEHAS J  
Dirección: CALLE D. MARIN 212  
Teléfono: 099 405513  
Edad: 47  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: AUDITOR  
Actividad: E.M.P. PUBLICO  
Número de autos: 3  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PARADA 1  
AUTO LAVADO  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>_____</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: JORGE REINOSO  
Dirección: CONTRALORIA GENERAL  
Teléfono: 900-854  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): SUZUKI

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) COSTO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: FERNANDO ANDRADI  
Dirección: LUGO 813  
Teléfono: 555952  
Edad: 47  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 X  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: JOYERO/PRIVADO  
Actividad: JOYERO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): HUNDAI

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena   
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? Rápido  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos   
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Ricardo Cornejo  
Dirección: -  
Teléfono: -  
Edad: -  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Operario  
Actividad: Plumero  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Ford Explorer

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) Oficina mensajero

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente X  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Casero  
Ancizones y Nave  
Ancizones y Eloy Alfaro Claudia Luffada

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>_____</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Volantes  
?

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

- Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación  C. Comercio  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Local

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pavina Goerra  
Dirección: 10 de Agosto 1139-114  
Teléfono: 438-121  
Edad: 46  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casa do  
Ocupación: Ingeniero Civil  
Actividad: Consultor  
Número de autos: 3  
Marca del Auto(s): Mitsubishi, Chevrolet, Acura

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobil  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Mobil.

Vallen.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerda

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Hernán Rodríguez  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 421217  
Edad: 48  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Comerciante,  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Toyota

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Haudine - Cordero  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobel

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación  C. COMERCIAL  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jorge Maldonado  
Dirección: Carreteras 20 y E 27 Filo 10  
Teléfono: 2979 3333  
Edad: 19  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: soltero  
Ocupación: —  
Actividad: Estudiante  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suzuki Forza

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mañil  
Spall  
U. Central

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

no recuerdo  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

SI  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil  
\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

SI   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Ernesto Sánchez  
Dirección: Salto Viejo  
Teléfono: 3300  
Edad: 43  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: casado  
Ocupación: Profesor  
Actividad: Trabajo  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): VW

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

La Lavadora  
La Lavadora  
La Lavadora

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>2</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>2</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

2011

Radio, televisión

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: OSCAR CHALA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 45  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800   
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: ↓  
Marca del Auto(s): TOYOTA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jimena Florencia Oquendo  
Dirección: Olmedo 730 y Juayquíl  
Teléfono: 287-542  
Edad: 26 años  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Empleada Pública  
Actividad: Secretaria  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet Corsa

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Elizabeth Torre  
Dirección: Crb. La Pampa Casa # 39  
Teléfono: 31150  
Edad: 38  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600       
De \$600 a \$800   X    
Más de \$800       
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Secretaria  
Actividad: Laboratorio  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volkswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa       
Lavadora especializada       
Otro (especifique) Repasa-masajero

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad       
Ubicación       
Otro (especifique)     

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente       
Quincenalmente   X    
Mensualmente       
Otro (Especifique)     

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Shell Condado  
      
    

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	<u>    </u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Allos \_\_\_\_\_

Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Marcelo Cárdenas  
Dirección: Alpallana y Wimper  
Teléfono: 227 013  
Edad: \* 4 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 X  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Médico  
Actividad: Médico  
Número de autos: \* 2  
Marca del Auto(s): \* SWIFT (92) VOLKSWAGEN (74)

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X (3)  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

—  
—  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>—</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>—</u>
Precio	<u>—</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>—</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No  (T)

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: FRANKLIN TERSON  
Dirección: VALPARAISO 17 29 Y CASTRO  
Teléfono: 900 867  
Edad: 42 A.  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ABOGADO  
Actividad: F. PUBLICO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): DAEWOO

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) por su sistema eléctrico

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<input type="checkbox"/>	Ubicación	<input type="checkbox"/>
Tiempo de lavado	<input type="checkbox"/>	Atención personalizada	<input type="checkbox"/>
Horario de atención	<input type="checkbox"/>	Limpieza y organización	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<input type="checkbox"/>		
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de litulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MARTO CABRERA  
Dirección: VALLE DE LOS CHILLOS  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 22  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): TOYOTA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Silvia Espinosa  
Dirección: Tro Cruz Heranda #180 y Maraca  
Teléfono: 09595391  
Edad: 31  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Vendedora  
Actividad: Hueller  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Fiat uno

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) Bimensual

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Pronto  
Caspar de Villaciel y Amazonas  
Protector - Car

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5*</u>	Otro (Especifique)	<u>Retiro a domicilio</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		<u>sin recargo</u>
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PRONTO EXPRESS  
LOCAL ANTES Y DESPUES

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación  C. COMERCIAL  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

LOCAL - CORREDO ANTES Y DESPUES

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Edad:

Ingresos:

Estado Civil:

Ocupación:

Actividad:

Número de autos:

Marca del Auto(s):

Cabrera Almeida  
Pse Escuela Rosa #206 y Av. Sotres  
434375 / 09 667 327  
23  
De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Soltero  
Estudiante  
Agente de tráfico - Grupo Tera  
3  
Ford / Volkswagen / Honda

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa

Lavadora especializada

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo

Comodidad

Ubicación

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida 1

Tiempo de lavado 3

Horario de atención 4

Precio 4

Cantidad de servicios 5

Calidad del servicio 5

Ubicación    

Atención personalizada    

Limpieza y organización 2

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No recuerdo ninguna  
publicidad de lavadoras de autos

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

\_\_\_

No

(Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

\_\_\_

No

\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

\_\_\_

Muy buena

\_\_\_

Buena

\_\_\_

Regular

\_\_\_

Por qué?

\_\_\_\_\_

Mala

\_\_\_

Por qué?

\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

\_\_\_

Cómodos

\_\_\_

Altos

\_\_\_

Muy altos

\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

\_\_\_

Precio

\_\_\_

Limpieza

\_\_\_

Calidad del servicio

\_\_\_

Ubicación

\_\_\_

Otro (Especifique)

\_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Cristian Echavarría  
Dirección: Alema 129  
Teléfono: 233-928  
Edad: 55  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 X  
Estado Civil: Divorciado  
Ocupación: Consultor  
Actividad: Empresario  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Volvo y Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) -----

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) -----

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) -----

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Maxi  
Santa Rosa Ecuador  
Colón y 9 de octubre

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>-----</u>
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Un recuerdo  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: EDWIN BAUS ACOSTA  
Dirección: VDA "EL LABRADOR" CASA #38  
Teléfono: 407890  
Edad: 49  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: MUSICO  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: DOS  
Marca del Auto(s): CHEVROLET - 70Y07A

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

BANK CAR PAVOS  
PUMAHUI  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PRONTO EXPRESS  
?

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI ;

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: ANANDA VITERI.  
Dirección: UBB PEN ALTO CALLE CHULI ABAMBA 119  
Teléfono: 894397  
Edad: 33  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): SUZUKI VITARA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

GRANINORA MOBIL  
AV. GRANADOS y ENOY ALFARO

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas <sup>y</sup> que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, <sup>El objetivo de esta investigación es</sup> para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Carimen Corpuz  
Dirección: # Sta Lucía Alta #22, Cumbayá  
Teléfono: 895759  
Edad: 21  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: soltera  
Ocupación: estudiante  
Actividad: ---  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suzuki forza 1

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) -----

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) -----

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) 1 vez cada 2 meses

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

~~No recuerdo ninguna~~  
SHELL  
-----

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>---</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>15</u>	Atención personalizada	<u>---</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>---</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>-----</u>
Cantidad de servicios	<u>---</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Pronto Express TV y hojas volantes

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Luis Ortiz  
Dirección: Ceibal 4  
Teléfono: 464480  
Edad: 29  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: soltero  
Ocupación: Publicista  
Actividad: —  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Vauxo - Montero

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

—  
—  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>—</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>—</u>
Precio	<u>—</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>—</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: GERARDO SAAVEDRA O.  
Dirección: VENEZUELA Y VIREDOS  
Teléfono: 09474453  
Edad: 49  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ADITORE  
Actividad: CONTROL  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): FILTU 1500

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ✓  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) CARANTIA

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) DIariamente

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

TEXACO  
LOS CAYLOS  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PAPEL VOLANTE

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

NO.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de investigación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gerardo Novak  
Dirección: Ayos 740  
Teléfono: 768270  
Edad: 35  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Ingeniero  
Actividad: Autos  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volvo 78

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Pirelli  
—  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

WJ

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena  Por qué? \_\_\_\_\_  
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Sofía López  
Dirección: Río Coca #178  
Teléfono: 471217  
Edad: 39  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Divorciada  
Ocupación: Comerciante  
Actividad: —  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Skoda

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Portugal  
Asento  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena  Por qué? \_\_\_\_\_  
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Lock \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Juan Carlos Caldera  
Dirección: 42 de Agosto y Avenida 1000  
Teléfono: 26 9072  
Edad: 30  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Profesor  
Actividad: Profesora  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Ford y Honda

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) -----

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) -----

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente X  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) -----

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobi!  
Plus Express  
Car Wash

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique) <u>Atención al Cliente</u>	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Pronto Express

local

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Hondas B

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Llantas 3x4

Loral, Cardero

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: REYES D. JUAN  
Dirección: CONTRALORIA  
Teléfono: 900-238  
Edad: 42  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: AUDITOR  
Actividad: AUDITOR  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_  
Comodidad \_\_\_  
Ubicación \_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_  
Mensualmente \_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

AMERICA  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	<u>_____</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NINGUNA.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Santiago Capada P.  
Dirección: Valle de los Chillos  
Teléfono: 865-452  
Edad: 19  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): CORSA y TRUOPER

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

VTECHI-2  
Lavadora el Belén  
Mobil Servicio

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Maricela Hoyán  
Dirección: Avenida 1014 # 344  
Teléfono: 570-387  
Edad: 32  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Secretaria  
Actividad: Secretaria a Cargo  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Corso

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) -----

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) -----

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) -----

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash  
Portugal y Rep. Salvador  
Front Express

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>-----</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Car Wash

Haga volante

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Luis Almeida  
Dirección: Petner 68 y Batavia  
Teléfono: 09 780375  
Edad: 34  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Supervisor  
Actividad: Huertos  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volkswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobil - P. Victoria  
Frente U. Central 2 Cuadras  
Perachea

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5*</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5*</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Mobil - Review

Vallas

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: WILSON DURAN  
Dirección: 5 ESCUELAS  
Teléfono: 660-665  
Edad: 35  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: TRABAJADOR PARTICULAR  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): TOYOTA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

VOLANTES

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Freddy Ortiz  
Dirección: Posuqui  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 42  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Chefer  
Actividad: Guia de turismo  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet Sui Reno

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) Dianamente

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Occidental y Huevo Alvaro  
Revolu Caribbea y Pensa  
Progreso y Pensa

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3.5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Noti \_\_\_\_\_

Vallas \_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_

No X (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Allos \_\_\_\_\_

Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: VLADIMIR LOZADA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1 \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): JEEP \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: GUILLERMO BORJA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 32  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): VITARA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
CAR WASH  
GASOLINERAS

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora (del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante).

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

CAR WASH (T.V)  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si X No      (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si       
No X

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente       
Muy buena       
Buena       
Regular      Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala      Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos       
Cómodos       
Altos       
Muy altos     

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo       
Precio       
Limpieza       
Calidad del servicio       
Ubicación       
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: RODRIGO RIOS  
Dirección: CAPELO  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: INGENIERO CIVIL  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): CHEVROLET STEER

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: DIEGO PEÑA  
Dirección: BAKER II  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 . \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: INGENIERO CIVIL  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): FIAT UNO

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) OCASIONAL

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jorge Bustamente  
Dirección: Las Cosas N° 265  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 47  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Empleado Público  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: Uno  
Marca del Auto(s): Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) Limpieza interior y exterior vehiculo

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) En la Lavadora, frecuentemente

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Parada Uno  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo



Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de investigación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: GIOVANNY HIDALGO L.  
Dirección: NB ZIPCOT 1409  
Teléfono: 595 789  
Edad: 28  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: FULPADO P.  
Actividad: CONTROL  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): MASDA y FOR.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

NINBUKA.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Tatiana Dávila  
Dirección: 10 de Agosto y Pico  
Teléfono: 900-849  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Secretaria  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Hyundai

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa  \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente  \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
TEXACO  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
NO RECUERDA  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CARLOS RUBIO  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 51  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

TEXACO  
HABOLINE  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NO RECUERDA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Luis Pilo  
Dirección: Ubicación Urbán y Zapó  
Teléfono: op 438-324  
Edad: 60  
Ingresos: De \$200 a \$400 x  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Chofer  
Actividad: Taxista  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Dacia

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa x  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente x  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Sharis y G de Dacia  
Sharis y Rio Coca  
Santo a Pedro Zander

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No Recuerda  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Kenue Solís  
Dirección: Playa Oliva 1  
Teléfono: 801-763  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: divorciado  
Ocupación: agente de ventas  
Actividad: post. venta y servicio cliente  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): wolfsurgan

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) por mantenimiento una vez al mes, se lava el motor.

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

→ Mobil  
Texaco  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Diageo -  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil.

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala   
Por qué? Porque los materiales utilizados fueron buenos.  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique)  calidad de los materiales

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Fue por publicidad de dipticos.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: NICOLÁS DUEÑAS  
Dirección: Fco. MIRANDA SUZ (Pinar Bate)  
Teléfono: 248-366  
Edad: 20  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: ASISTENTE GERENCIA (AIR FRANCE)  
Actividad: AYUDAR CONTABILIDAD  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): DAEWOO LANOS

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: SILVANA RODRIGUEZ  
Dirección: VILLA LUENGA Y VASCO DE CONTRERA  
Teléfono: 859532  
Edad: 40  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 X  
Estado Civil: SOLTERA  
Ocupación: EMPLEADA PRIVADA  
Actividad: SUPERVISORA  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): ATOS

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente X  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL EXPRESS  
CAR WASH  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Volantes 10x10 cambio aceite

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Hernán Soto  
Dirección: RMAZIC # 148-145  
Teléfono: 923-734  
Edad: 48  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Musico  
Actividad: Musico  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): coisa - toyota

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Supermaxi Aeropuerto  
Autos A lado Filabanco

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>Materiales empleados</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

AVIAZONAS A/ADO FIAN DANCO

hoja volante

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: JULIO BRITO.  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): TOYOTA.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: S.C. Tenemasa  
Dirección: Caldas 135 y 21os  
Teléfono: 580983  
Edad: 31  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Cobrador  
Actividad: Muebles  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Wolswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Motel - CCI  
Shyres y Telegrafó  
Lanterna America

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>CAPE</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

~~REINA VICTORIA~~ / MOBIL  
VOLANTES. / X LOCVES

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) COMODIDAD

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

3X4 LLANTAS  
LETREDO LOCAL

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: NICOLAS GUEVARA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 09-828-289  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: EMPLEADO PRIVADO  
Actividad: SUPERVISOR  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad X  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MOBIL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

MOBIL (T.V.)  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: José de la Torre  
Dirección: Lola Quintana 3/0 Casa 121  
Teléfono: 345901  
Edad: 37  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Divorciado  
Ocupación: Vendedor  
Actividad: Alquiler  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet Corsa

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Gasolinera Nobel América  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5*</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5*</u>	Otro (Especifique)	<u>Honestez. (5)</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Diaria Victoria  
Volante

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/lardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Carolina Medina  
Dirección: Yaguajay # 310  
Teléfono: 248117  
Edad: 27  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Vendedora  
Actividad: Químicas  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suárez

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Baker  
Caspar de Villarcel.  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>2</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Radio Victoria

Volante

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: DANIEL NEGRETE E.  
Dirección: MOSQUERA NARVAEZ 164  
Teléfono: 09 477-210  
Edad: 36 AÑOS  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: INFORMÁTICO  
Actividad: EMPLEADO PÚBLICO  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): CHEVROLET ESTEEM

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MULTISERVICIOS EL ESTIDO  
CAR CENTER

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

CAR CENTER (Periodico)

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? NO HE VISITADO  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

NO HE VISTO

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: RAFAEL NOVOA M.  
Dirección: JUAN MONTEALVO Y SEIS DE DICIEMBRE  
Teléfono: 900 860  
Edad: 49  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: AUDITOR  
Actividad: EMPLEADO PUBLICO  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): TRUOPER

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) TRIMESTRAL

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

GATAZO  
LA UNION  
AMERICA

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pablo Cueva  
Dirección: La Dereed.  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Abogado  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Niva.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) Cuando el vehículo lo requiere

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NINGUNA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? NINGUNA  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CORAZALO GUARDIA  
Dirección: Araucarias 477  
Teléfono: 967-683  
Edad: 56  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Abogada  
Actividad: Abogada  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Mazda

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) Mejor y mas amplia

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Colán y Foch  
Colán y 9 de octubre  
Sute o Petrolandor.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

En Revista

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: ERNESTO GRIMALVA D.  
Dirección: Bartolomé Alvaros 1383  
Teléfono: 604 534  
Edad: 43  
Ingresos: De \$200 a \$400  X  
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: EMPLEADO PÚBLICO  
Actividad: II II  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa  X  
Lavadora especializada  X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad  X  
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente  X  
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No recuerdo

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pablo Flores  
Dirección: PENSA 940  
Teléfono: 476-8519  
Edad: 37  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Casado  
Ocupación: TAXISTA  
Actividad: Binica  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): San Remo

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) Por q' hacen mejor el auto.

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Lavadora Rucich  
Dreco Yaguas  
Red Andina y refugio

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No Recuerda  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Harlow Leon  
Dirección: Cocón y Américo  
Teléfono: 5238431  
Edad: 39  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Funcionario Público  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Jeep Cherokee

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Dirección: Cocón y Américo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gabriela Mascara  
Dirección: Contratación Pública  
Teléfono: 900854  
Edad: 55  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Emplesada Pública  
Actividad: —  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Suzuki Forza y Corsa

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X Ocasionalmente  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) Limpieza profunda

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X cuando  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) Quincenalmente en lavadora

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No X (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No X

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardecas:  
Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MARTHA SALAS  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: 900-849  
 Edad: 44  
 Ingresos: De \$200 a \$400   
 De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
 De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
 Más de \$800 \_\_\_\_\_  
 Estado Civil: CASADA  
 Ocupación: EMPLEADA  
 Actividad: \_\_\_\_\_  
 Número de autos: 1  
 Marca del Auto(s): SAN REMO

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
 Lavadora especializada   
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
 Comodidad   
 Ubicación \_\_\_\_\_  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
 Quincenalmente   
 Mensualmente \_\_\_\_\_  
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Fernando Hidalgo.  
Dirección: Carretera 5ra  
Teléfono: 444-774  
Edad: 40  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Eng. Electrónico  
Actividad: Comercio  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): VW

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) Cada dos semanas.

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Carretera América  
la V  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>1</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No Recuerda

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CARLOS OPELAWA  
Dirección: AV. MONTAÑOS Y C. DIEZ MOYSE  
Teléfono: 900-410  
Edad: 55 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: AUDITOR  
Actividad: PUBLICA  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): HONDA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

TEXACO  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Henry Bermúdez S  
Dirección: Lino Casima # 860  
Teléfono: 665099  
Edad: 44 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: EMPLEADO PÚBLICO  
Actividad: AUDITOR  
Número de autos: 1 (uno)  
Marca del Auto(s): NISSAN MICRA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) cada 2 meses

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	(5) <u>X</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	(4) <u>45'</u>	Atención personalizada	(5) <u>—</u>
Horario de atención	<u>8 a 4 PM</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>\$1.2 + 10</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	(5) <u>—</u>		
Calidad del servicio	(5) <u>—</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MIGUEL PINTO  
Dirección: 10 DE AGOSTO 17 94  
Teléfono: 09 45741  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: C. CASADO  
Ocupación: DISCK J.  
Actividad: —  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET C

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada ✓  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ✓  
Comodidad ✓  
Ubicación ✓  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente ✓  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MOBIL (REINA VIEJA)  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NINGUNA  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pedro Cepeda Ruyal.  
Dirección: Av. Rio Pastaza vía al tingo.  
Teléfono: 865-452.  
Edad: 54 a.  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600   X    
De \$600 a \$800       
Más de \$800       
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Jefe Agrónomo.  
Actividad: Empleado Público  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Viper - Corsa

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   X    
Lavadora especializada   X    
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad   X    
Ubicación       
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   X    
Quincenalmente       
Mensualmente       
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Shell  
Mobiloil  
Calvoche

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>  1  </u>	Ubicación	<u>  5  </u>
Tiempo de lavado	<u>  5  </u>	Atención personalizada	<u>  1  </u>
Horario de atención	<u>  5  </u>	Limpieza y organización	<u>  5  </u>
Precio	<u>  5  </u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>  1  </u>		
Calidad del servicio	<u>  5  </u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gabriela Mosquera  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 900 854  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Secretaria  
Actividad: Pública  
Número de autos: Uno  
Marca del Auto(s): Mazda

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Allos

Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Camillo Sebastián Sarmiento Vitorralde  
Dirección: 6 de Diciembre y Juan Manuel  
Teléfono: 900854  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Abogado  
Actividad: Abogado  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa

Lavadora especializada

Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo

Comodidad

Ubicación

Otro (especifique) Cercado barato e rápida es por tiempo, tengo un

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash

Car Center

Los Granados

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida 3

Tiempo de lavado 5

Horario de atención 5

Precio 5

Cantidad de servicios 5

Calidad del servicio 5

Ubicación 4

Atención personalizada 4

Limpieza y organización 5

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No me acuerdo.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No me acuerdo.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Alex Batallas  
Dirección: Los Naranjos  
Teléfono: 555 956  
Edad: 25  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Empleado Privado  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: Uno  
Marca del Auto(s): Toyota

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad X  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Parador Uno  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No   X   (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:  
 Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
 De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
 De \$600 a \$800   
 Más de \$800 \_\_\_\_\_  
 Estado Civil: CASADO  
 Ocupación: \_\_\_\_\_  
 Actividad: \_\_\_\_\_  
 Número de autos: DOS  
 Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
 Lavadora especializada   
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
 Comodidad   
 Ubicación \_\_\_\_\_  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
 Quincenalmente \_\_\_\_\_  
 Mensualmente   
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

ATAHUALPA  
AMERICA  
 \_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Marco Quenado  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 50  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: DOCTOR  
Actividad: SERVICIOR PUBLICO  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) POR MANTENIMIENTO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

NOTOMOTORES CONTINENTAL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>1</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NINSCUUA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Patricio Valdivia  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 52  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Comerciante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 000  
Marca del Auto(s): Datsun

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Nicomé Peña  
Dirección: Calle 951  
Teléfono: 036-227  
Edad: 33  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Divorciado  
Ocupación: Dep. legal  
Actividad: Suridico  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Fiat

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) Mantenimiento

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Contraria  
Surto a Domo Ecuador  
Calle 11 de Octubre

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>2</u>		

6. Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

no recuerdo

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardas:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MILTON MEJIA C  
Dirección: JUAN MONTALVO  
Teléfono: 900844  
Edad: 46  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ASIST. ING.  
Actividad: AUDITOR TECNICO  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): VOLSWAGEN

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Mauricio Infante Guillermo Luna  
Dirección: Selva Alegre #1827  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 35 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Asistente Administrativo  
Actividad: Secretario  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Suzuki y Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) para ser más fácil

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>1</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente  
Muy buena  
Buena  
Regular  
Mala

+

+

+

+

+

Por qué?  
Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos  
Cómodos  
Altos  
Muy altos

—

—

—

—

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo  
Precio  
Limpieza  
Calidad del servicio  
Ubicación  
Otro (Especifique)

—

—

—

—

—

—

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Raul 1020 Jurado  
Dirección: Urb. La Colina - San Rafael  
Teléfono: 865 306  
Edad: 50  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 x  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Ing. Civil  
Actividad: Empleado Publico  
Número de autos: 3  
Marca del Auto(s): Chevrolet 100, Corsa Xtd.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada x  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo x  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente x  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerdo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: PATRICIA HURTADO  
Dirección: SOLANDA  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADA  
Ocupación: TRABAJADORA PUBLICA  
Actividad: ENFERMERA  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): MAZDA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

LAVADORA SOLANDA  
MOBIL  
\_\_\_\_\_

5. Califiqué los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CARLOS LOPEZ  
Dirección: ALDAB.  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 36  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): SUZUKI - MAZDA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

EXAGO  
MOBIL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NO RECUERDA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Flavio Escobar P.  
Dirección: Bombas 402.  
Teléfono: 410-345  
Edad: 36 años  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Secretario  
Actividad: Secretario  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volvo

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Las Soberas  
Las PPlus  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	2	X	Ubicación	2
Tiempo de lavado	5	7	Atención personalizada	2
Horario de atención	5	X	Limpieza y organización	2
Precio	5	X	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	2	—		
Calidad del servicio	5	—		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Ana María Páez  
Dirección: Calle Sánchez Melo #8  
Teléfono: 407-779  
Edad: 29 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 +  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Empleado privado  
Actividad: Telesección  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volkswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada +  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad +  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente +  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Ninguna

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jose Torres  
Dirección: Contador  
Teléfono: 900350  
Edad: 43 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: casado  
Ocupación: Empleado Público  
Actividad: D. Jurídico  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): San Remo

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) Se lo hago técnicamente

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>1</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No he escuchado

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:  
 Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MILTON IZURRUA LOPEZ  
 Dirección: BIRACRUVA 322 y TELECOMUN 1  
 Teléfono: 267196  
 Edad: 56  
 Ingresos: De \$200 a \$400 X  
 De \$400 a \$600 ---  
 De \$600 a \$800 ---  
 Más de \$800 ---  
 Estado Civil: CASADO  
 Ocupación: ARB.  
 Actividad: EMPLEADO PUBLICO  
 Número de autos: 1  
 Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
 Lavadora especializada X  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
 Comodidad X  
 Ubicación ---  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
 Quincenalmente ---  
 Mensualmente X  
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

RYH  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>---</u>
Tiempo de lavado	<u>---</u>	Atención personalizada	<u>---</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>---</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	<u>_____</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Alex Alejandro Andrade  
Dirección: 6 de febrero 6182 T. Berlanga  
Teléfono: 461819  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: C. P.  
Actividad: —  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): GENI

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

SEAUIAUTOS  
—  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>—</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>2</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gina Teoya  
Dirección: OE 5D casa 271  
Teléfono: 547978  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Ejecutiva de Ventas  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Hyundai excel

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

No me acuerdo nombre  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>   </u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>   </u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>   </u>		
Calidad del servicio	<u>   </u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No He visto

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No

(Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: JULIA GALARZA  
Dirección: AV. PLAZA VALLEJO # 28  
Teléfono: 441-265  
Edad: 51  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: SOLTERA  
Ocupación: ESTUDIANTE / SECRETARIA BILINGUE  
Actividad: EMPLEADA PRIVADA  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): PEUGEOT

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Pronto Express  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Rafael Utrera  
Dirección: S. RAFAEL  
Teléfono: 900844  
Edad: 48  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 x  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ING. CIVIL  
Actividad: FUNC. PUBLICO  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): NISSAN, CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada x  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad x  
Ubicación x  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente x  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

LAVADORA PIRELLI (J. Montalvo y C DE DC.  
TEXACO (S. RAFAEL)

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: GUADYS RUEDA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 925-266  
Edad: 38  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADA  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CORSA

1. ¿Dónde le prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PAQUITO EXPRESS  
ARV  
LAJITA EMPUJADA

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: PEDRO ORTIZ  
Dirección: AV. 6 DICIEMBRE Y MONTALVO  
Teléfono: 900844  
Edad: 43  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ING. CIVIL  
Actividad: CONTROL DE OBRAS  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET STEEM

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada ✓  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad ✓  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente ✓  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

LUBRICADORA CARLEEN  
LUBRICADORA ALBORADA  
GASOLINERA AMERICA

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	<u>1</u>
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NO REWERDO  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

X

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: JORWY BARRA  
Dirección: CALLE # 350  
Teléfono: 900-854  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: SECRETARÍA  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): CHEVROLET y FORD

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	_____
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/lardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Guando García  
Dirección: Sanluis Albarrán, 607  
Teléfono: 233908  
Edad: 78  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Viudo  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) Por recomendación frienda

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) Trimestralmente

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<input type="checkbox"/>	Ubicación	<input type="checkbox"/>
Tiempo de lavado	<input type="checkbox"/>	Atención personalizada	<input type="checkbox"/>
Horario de atención	<input type="checkbox"/>	Limpieza y organización	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<input type="checkbox"/>		
Calidad del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: ANGELA VILLACES  
Dirección: CXA. RECREO.  
Teléfono: 650-053  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: DIVORCIADA  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ublcación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:  
 Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CESAR ERNEO DEL C.  
 Dirección: PAUPI #197  
 Teléfono: 569-298  
 Edad: 40 a.  
 Ingresos: De \$200 a \$400   
 De \$400 a \$600   
 De \$600 a \$800   
 Más de \$800   
 Estado Civil: CASADO  
 Ocupación: ING. CIVIL  
 Actividad: PROFESIONAL  
 Número de autos: UNO  
 Marca del Auto(s): DODGE

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
 Lavadora especializada   
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
 Comodidad   
 Ubicación   
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
 Quincenalmente   
 Mensualmente   
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

21VAJ AV. ELOY ALFARO  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<input type="checkbox"/>	Ubicación	<input type="checkbox"/>
Tiempo de lavado	<input type="checkbox"/>	Atención personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>
Horario de atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza y organización	<input checked="" type="checkbox"/>
Precio	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<input type="checkbox"/>		
Calidad del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente  *NO CONOZCO*  
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos  *NO CONOZCO*  
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio  *NO CONOZCO*  
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Mi 12/9*  
Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:  
 Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Luisa Gallardo A.  
 Dirección: Jose Mangada 1824 Paredes  
 Teléfono: 436-0751  
 Edad: 44 años  
 Ingresos: De \$200 a \$400 —  
 De \$400 a \$600 X  
 De \$600 a \$800 —  
 Más de \$800 —  
 Estado Civil: casada  
 Ocupación: Empleada Pública  
 Actividad: firmado leyes  
 Número de autos: 2  
 Marca del Auto(s): Chevold Corp. Vitara

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
 Lavadora especializada X  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
 Comodidad X  
 Ubicación —  
 Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
 Quincenalmente —  
 Mensualmente X  
 Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Carwash  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>X</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>X</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>X</u>
Precio	<u>—</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>X</u>		
Calidad del servicio	<u>X</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Altos \_\_\_\_\_

Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jose  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada  \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo  \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente  \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo de lavado	<input checked="" type="checkbox"/>	Atención personalizada	<input checked="" type="checkbox"/>
Horario de atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza y organización	<input checked="" type="checkbox"/>
Precio	<input checked="" type="checkbox"/>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<input checked="" type="checkbox"/>		
Calidad del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Dingcva

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) Ninguno

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

X

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Hernán Barros  
Dirección: América #320  
Teléfono: 521328  
Edad: 45  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 X  
Estado Civil: 44 Desconocido  
Ocupación: Ingeniero  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Honda Subishi

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Portugal  
Quinto  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Allos \_\_\_\_\_  
Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Fausto Jaramillo  
Dirección: Calle 62-67 y Amegones  
Teléfono: 409-619  
Edad: 31  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 X  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: trabajador de plomo  
Actividad: Comercial  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): G.H.C.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) lavan por debajo

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Parada uno.  
Prensa y Florida  
lira de canto y Marabá

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>2</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

ello ha visto nunca

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pablo Vinezca  
Dirección: Dolores Urbaniño 127  
Teléfono: 571-468  
Edad: 30  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800       
Más de \$800       
Estado Civil: Cesado  
Ocupación: Operador de Bus  
Actividad: Guía Conductor  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Hyundai

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa       
Lavadora especializada X  
Otro (especifique)     

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad       
Ubicación       
Otro (especifique) Por mejor lavado y ubicación.

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente       
Quincenalmente       
Mensualmente X  
Otro (Especifique)     

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Suro de España Milite  
Urbaniño y Jose Ram  
Baque y 10 de Agosto

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) <u>Atención del lavado</u>	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

de Reverde  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No X (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ublcaclón \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: RAÚL NORIEGA  
Dirección: SV. DAFTEL  
Teléfono: 241-917  
Edad: 39  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: MUSICALES  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): WOLFSBURG

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad X  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

SV. DAFTEL  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Radio  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MARCIO HERNANDEZ G  
Dirección: URB. ANO ADE MARIN  
Teléfono: 404307  
Edad: 50 AÑOS  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 600  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: INGENIERO-CIVIL  
Actividad: EMPLEADO PUBLICO  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): MAZDA - CHEVROLET CORSA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada \*  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \*  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \*  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Los Pinos  
CAR WASH

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Radio \_\_\_\_\_

Prensa \_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_\_

Buena \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Mala \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_

Cómodos \_\_\_\_\_

Allos \_\_\_\_\_

Muy allos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_

Precio \_\_\_\_\_

Limpieza \_\_\_\_\_

Calidad del servicio \_\_\_\_\_

Ubicación \_\_\_\_\_

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/lardos:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Verónica Espinoza  
Dirección: José Valdiviezo y Mariano Urra  
Teléfono: 900-844  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Instituto de Auditoría  
Actividad: Control  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet Forza

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) cada 2 meses

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Lavadora "Y"  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Por medio de hojas volantes, hace  
1 mes

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de investigación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Raúl Rojas  
Dirección: Chinlejo 213 y Zona 4  
Teléfono: 266944  
Edad: 28  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: Estudio  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): FORD FESTIVA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ✓  
Lavadora especializada ✓  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ✓  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente ✓  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Castor  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>---</u>
Tiempo de lavado	<u>---</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>---</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>---</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

ROTOLCS  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Diego Pinto  
Dirección: Manizales 155 y Aldamas  
Teléfono: 505861  
Edad: 35  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600       
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800       
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Costador  
Actividad: Costador Agencia viajes  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet Aveo

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa       
Lavadora especializada X  
Otro (especifique)     

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad X  
Ubicación       
Otro (especifique)     

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente       
Quincenalmente X  
Mensualmente       
Otro (Especifique)     

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Portugal y Rep. Salcedor  
Metali  
    

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>    </u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Hojas Volantes.  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No X (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jaime Avila  
Dirección: Isla Genovesa #176  
Teléfono: 432-035  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltero  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: Estudiar  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Volkswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Fast wash  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Pronto Express.  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si \_\_\_\_\_ No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: HERNAN ESPINOZA R.  
Dirección: SOLONZANO # 144  
Teléfono: 434-703  
Edad: 42 AÑOS  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: EMPLEADO PUBLICO  
Actividad: AUDITOR  
Número de autos: (1)  
Marca del Auto(s): SAN REMO

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) SALIDA DE VIAJE

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

GALAXI  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>X</u>
Tiempo de lavado	<u>X</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>X</u>
Precio	<u>X</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>X</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PERIÓDICOS - REVISTA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?  
*POR LA OPERACIÓN SE PUEDE DECIR QUE SON LOS PRECIOS ALTOS.*

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pepe Velasco  
Dirección: Cauacabo  
Teléfono: 346 974  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: ARQUITECTO  
Actividad: AUDITOR TÉCNICO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): HONDA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

DEL VALLE  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>X</u>	Ubicación	<u>X</u>
Tiempo de lavado	<u>X</u>	Atención personalizada	<u>X</u>
Horario de atención	<u>X</u>	Limpieza y organización	<u>X</u>
Precio	<u>X</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>X</u>		
Calidad del servicio	<u>X</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

LA TELEVISIÓN "CAMBOLACHE"

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

NO HE ESCUCHADO

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Cosmel Muñoz  
Dirección: Calle de la 566 y #1410 Nuevo  
Teléfono: 09 830-215  
Edad: 31  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 x  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Secretario  
Actividad: tecnología  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Mitsubishi

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada x  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo x  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente x  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobil  
Car Wash  
Paraguay y Rep. Salvador

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Me ha visto  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil  
\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Kristen Twiler  
Dirección: Fco. Guardado K-1  
Teléfono: 402469  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 X  
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Coord. Publicidad  
Actividad: —  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Nissan, Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobil Express  
Global Car  
Sheel Condado

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>—</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>—</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Luis Chimbaza  
Dirección: Avenida Occidental #23  
Teléfono: 496 807  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltero  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suzuki

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) Depende lo suyo que este

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Lavadoras del Sol  
Acuas  
Edal

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

por la radio

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: CAROLINA REJOSO  
Dirección: AV. LAS AMÉRICAS 403 Y SURTA  
Teléfono: 455980  
Edad: 21  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: SOLTERA  
Ocupación: MARKETING  
Actividad: EN REJOSO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): SUBARU

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
WASH  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

CAR WASH 20% CON PROMOCIÓN  
DE COPÓN → HOYAS VANOTES.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? HOYAS VANOTES.  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Paulina Acas  
Dirección: Av. 606 Pr. 7443 y El Dorado, D.C. Apto 503  
Teléfono: 413821  
Edad: 23  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: Ventas  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): HITSu bishi

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Las Américas  
Habil (Cordillera)  
Habil (Quince)

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>2</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Lavadora Americana - Medio volantes

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobit

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: OSCAR ERAZO PEÑAFIEL  
Dirección: CONJUNTO EL PEDREGAL JORGE PIEDRA y OCCIDENTAL  
Teléfono: 09-803373  
Edad: 46  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 W  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: DIVORCIADO  
Ocupación: INGENIERO CIVIL  
Actividad: EMPLEADO PUBLICO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET LUV 2/C.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) Tancho completo incluido motor, etc.

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

(DIRECCIONES)

OCCIDENTAL y FLAVIO ALTARO  
OCCIDENTAL y LEGARSA  
MANTILLA ORTEGA y POLIT.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	<u>2</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

En canal 13 sobre una lavadora  
de la Alemania y - - -

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: HANA FERNANDO JARAMA N. EGO  
Dirección: DAMHEP 165  
Teléfono: 900-823  
Edad: 32 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: casada  
Ocupación: ASIST DE ADMINISTRACION  
Actividad: EMPLEADO PUBLICO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CORSA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) ---

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) POQUE LE JAQUE N BIEN EL AUTO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) ---

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Lora Wash  
6 de Diciembre  
---

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>---</u>
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>2</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Por medio de PAN FLETS

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Viendo al paso en el CARPU

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/lardos:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jaime Morayo  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 432 696  
Edad: 28  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Comerciante  
Actividad: Electricistas  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet corsa

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Texaco  
Went inflada  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	_____
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>2</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

CC

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Diego Andrade - Valin  
Dirección: Real Audiencia 136  
Teléfono: 09684132  
Edad: 23  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltero  
Ocupación: estudiante  
Actividad: administrador  
Número de autos: 4  
Marca del Auto(s): chevrolet, nissan, ford, vw.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Pronto Express  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>1</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>2</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Verónica Heredia  
Dirección: Julien Sorries N4794  
Teléfono: 248391  
Edad: 28  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: Empleada Privada  
Actividad: Asist. Regional - Indesoma  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Móvil El Pinar  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>—</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>2</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: E. PUBLICO  
Actividad: "  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): HYUNDAI

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Esteban Quiroga  
Dirección: Au. Los Granados y Paris  
Teléfono: 240-963  
Edad: 25  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: —  
Actividad: Marketing  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Ford

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash  
Car Center  
Mobil

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Ninguna.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NB

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerdo

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Dora Cruz  
Dirección: Hwy Marayo E11-94  
Teléfono: 268109  
Edad: 23 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltera  
Ocupación: tengo almacén de repuestos  
Actividad: Estudiante  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Jeep - Ford Escord

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) porque lo lavan hasta el motor

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Duicentro  
CCT  
Av. 6 de Diciembre

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No. \_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: J. Puma Calderín  
Dirección: Av. Puro, 3129  
Teléfono: 456 73 8  
Edad: 46  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Empleado Público  
Actividad: de reserva  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Subaru. Civic

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Yglesias  
Aeropuerto  
Palencia

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NINGUNA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué?

Por qué?

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Allos

Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique)

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Alexandra Cillo  
Dirección: Colón 720 y Duval  
Teléfono: 251371  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: Divorciada  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 3  
Marca del Auto(s): Chrysler / Volkswagen

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

La del Quicentro  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

no recuerdo

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si

No

(Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

no

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Por qué?

Mala

Por qué?

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique)

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: DANIEL CRESPO  
Dirección: LOS ROSALES  
Teléfono: 431-476  
Edad: 50 AÑOS  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: Empleado Público  
Actividad: —  
Número de autos: UNO  
Marca del Auto(s): MAZDA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) MANTENIMIENTO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente —  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

AMERICA  
SHYRIS  
LAS PALMERAS

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>X</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>HORA PASA</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Roberto Zarate  
Dirección: Urb. San Gregorio Lote 106  
Teléfono: 594324  
Edad: 35  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Vendedor  
Actividad: Huebler  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suzuki

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) @ NO SE QUEME PINTURA

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente X  
Mensualmente ---  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Shell - Condado  
Aeropuerto yurb Rto 5  
Ocidental @nal de San Carlos

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		





Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Paul Suz Terrán  
Dirección: Ardeta # 442 y Malbec.  
Teléfono: 400-859  
Edad: 28.  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casado.  
Ocupación: Abogado.  
Actividad: Empleado Público.  
Número de autos: 1.  
Marca del Auto(s): Mazda Protege.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash.  
Mobil Quincentro.  
los Granados.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1.</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4.</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5.</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5.</u>		
Calidad del servicio	<u>5.</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Car Wash - pop promotion

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No.

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si

No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Por qué? \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos

Cómodos

Altos

Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo

Precio

Limpieza

Calidad del servicio

Ubicación

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerdo.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes: BUENOS DIAS

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: SANTIAGO HERVAS  
Dirección: CAMILO GARZADOS #4276 Y GLOY ALFARO  
Teléfono: 442 134  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 X  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: COMERCIANTE  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CHEVROLET

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) QUEDA MAS LIMPIO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

GRANADOS  
CAR WASH  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique)	<u>UTILIZACION DE</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		<u>PRODUCTOS ESPECIALIZADOS</u>
Calidad del servicio	<u>5</u>		<u>PARA LA LIMPIEZA</u>

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

HOSAS VOZANES, NO ME ACUERDO DEL NOMBRE  
PERO QUEDA EN LA FLOY ALFARO Y GASPAR DE V.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Carlé Toro  
Dirección: Cumbayá  
Teléfono: 895 400  
Edad: 25  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: soltera  
Ocupación: abogada  
Actividad: —  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Golf, Mitsubishi

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación X  
Otro (especifique) —

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

car wash  
—  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>—</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>—</u>
Horario de atención	<u>—</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>—</u>		
Calidad del servicio	<u>1</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

no

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? Mala atención  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volante  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Patricio Guerrero  
Dirección: av. 10 de agosto 1794  
Teléfono: 432-646  
Edad: 23  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltero  
Ocupación: estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet + steam

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	_____
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	_____
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

\_\_\_\_\_

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? \_\_\_\_\_  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

volante  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Belen Molina  
Dirección: B Resil y Tamara  
Teléfono: 432678  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ✓  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: ama de casa  
Actividad: ---  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Citara

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada x  
Otro (especifique) ---

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad x  
Ubicación ---  
Otro (especifique) ---

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente x  
Otro (Especifique) ---

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

---  
---  
---

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>---</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>---</u>
Horario de atención	<u>---</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>---</u>	Otro(Especifique)	<u>---</u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volante - no recuerdo ni publicidad

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: FABIAN VINUEZA  
Dirección: EL INOIA  
Teléfono: 943-250  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): VITARA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
PRONTO EXPRESS

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	_____	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	_____	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	_____		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

CAR WASH. (Pub. Local)

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volantes

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Sonia De Cordero  
Dirección: El DCA, Los Galbo y Cuervo  
Teléfono: 09200321  
Edad: 46  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 x  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Divorciada  
Ocupación: Anc de Casa  
Actividad: None  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): "Gol."

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada x  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad ---  
Ubicación ---  
Otro (especifique) ANSIDAD con el DUEÑO

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente x  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Ancoradas Auto Estil-  
Sharis, Rio Coco.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

No Record  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Hoyas Volante  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Ricardo Cajiao  
Dirección: Jardines del este # "CUMBANA"  
Teléfono: 09826410  
Edad: 22  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Real Estate  
Actividad: —  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Hyundai

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa X  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) —

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad —  
Ubicación —  
Otro (especifique) APARIENCIA

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) —

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PARADA Uno  
Procto  
—

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	<u>—</u>
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Pronto y hoja volante.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? Se aprovechan, lo hacen mal  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Hoja volante

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gastón Muñoz  
Dirección: Mozart 147-16  
Teléfono: 407106  
Edad: 31  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Comerciante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Chevrolet

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Amazonas y PNCU  
Portugal y Shyris  
Japón

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5+</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MORAL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena \_\_\_\_\_  
Buena  LAVADO COMPLETO  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos \_\_\_\_\_  
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) NO PREFIERE X COSTO

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

VOLANTES → NO RECUERDA Q' DICE

RECUERDA COLORES

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Rafael Galeano  
Dirección: Pinar Alto Calle D #104  
Teléfono: 09609110  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400 X  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: soltero  
Ocupación: Vendedor  
Actividad: Publicidad  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Peugeot 323

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Fuente Carolina  
Labrador  
Quincecentro

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>1</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	<u>Atención Domingo</u>
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

~~NO~~ Vedantes Quicentro CCI

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena  MUY LENTO  
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) TAPICERIA / CAMBIO DE ACEITE

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

VOUPTES

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: DRD ALEJANDRO BUSTOS  
Dirección: COLON 1794 Y 10 AGOSTO  
Teléfono: 09 442364  
Edad: 42  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 +  
Estado Civil: DIVORCIADO  
Ocupación: ARQUITECTO  
Actividad: COMERCIO  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): VW TARA / 98

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada +  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo +  
Comodidad +  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente +  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR - WASH,  
SEVA MOBIL.  
PORTUGAL Y SHYRIS (DIRECCION)

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

SERVI-MOBIL (VOLANTE)

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si + No — (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

SERVI-MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si +  
No —

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente —  
Muy buena —  
Buena +  
Regular — Por qué? COSTOS ALTOS  
Mala — Por qué? —

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos —  
Cómodos —  
Altos +  
Muy altos —

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo —  
Precio —  
Limpieza +  
Calidad del servicio +  
Ubicación —  
Otro (Especifique) —

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

VOLANTE / EN LA CALLE

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: ~~X~~ Genuo Ortiz S  
Dirección: Concepción  
Teléfono: 346247  
Edad: 61  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Empleado  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: uno  
Marca del Auto(s): San Remo

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad X  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

En TV.

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué?   
Por qué?

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique)

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

En TV.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: RICARDO URRESTA  
Dirección: UNION NACIONAL - FRANCISCO OJERA 114463  
Teléfono: 449 157  
Edad: 24  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: ESTUDIANTE  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): VENTO - TROOPER

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo ---  
Comodidad X  
Ubicación ---  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
TEXACO  
LABRADOR

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique) <u>PUNTUALIDAD</u>	
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

CAR WASH. (T.V)

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volantes - Cupón más

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada  \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo  \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente  \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MOBIL  
PRONTO EXPRESS

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>1</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Mobil - OGI Pub local

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

SI  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

SI   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

4x3 Hojas

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: JOSE AMAS  
Dirección: LEONDA 133  
Teléfono: 537602  
Edad: 48 AÑOS  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800       
Más de \$800       
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: AUDITOR  
Actividad:       
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): FORD

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa       
Lavadora especializada X  
Otro (especifique)     

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad X  
Ubicación       
Otro (especifique)     

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente       
Quincenalmente       
Mensualmente       
Otro (Especifique) 6 MESES

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MULTI SERVICIOS  
LAVADORA DEL VALLE

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>X</u>	Ubicación	<u>X</u>
Tiempo de lavado	<u>    </u>	Atención personalizada	<u>    </u>
Horario de atención	<u>X</u>	Limpieza y organización	<u>    </u>
Precio	<u>X</u>	Otro (Especifique)	<u>    </u>
Cantidad de servicios	<u>    </u>		
Calidad del servicio	<u>X</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PEAJE PANFLETO

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

NO

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? LAVADO SUPERFICIAL  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

EN EL QUICENTRO  
LETREDO

Muchas gracias por su tiempo

Buenos días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jorge Cervantes  
Dirección: Colón 1794  
Teléfono: 09-660210  
Edad: 39  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 X  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: Vendedor  
Actividad: Muebles  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Corsa / Vitara

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa ---  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente ---  
Quincenalmente ---  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL (CORDEO)  
SHELL - CONDADO

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	<u>RETIRO A DOMICILIO</u>
Cantidad de servicios	<u>5</u>		<u>SIN RECORD</u>
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

MOBIL - PEINA V.  
VOCAUTE

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación  C.C.  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

VOCAUTES - SEGURO DE LLUVIA  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Adriana Alvarez  
Dirección: CCNU Torre "C" piso 14  
Teléfono: 438 292  
Edad: 28 años  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: soltera  
Ocupación: Estudiante y empleado privado  
Actividad: Agente de Counter aerolínea  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): FORD FESTIVA

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Mobil express  
car center  
parada uno.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>3</u>	Otro (Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

NO recuerdo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

mobilexpress

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerdo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardas:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jose Buchell  
Dirección: av. Shicys y el telegrafito  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: Casado  
Ocupación: chef  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): trooper

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

car wash  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	_____
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	_____
Horario de atención	<u>2</u>	Limpieza y organización	_____
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

volantes

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? falta de organización  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Soledad Bruzzone  
Dirección: Waxid Trade Center  
Teléfono: 442522  
Edad: 21  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltera  
Ocupación: secretaria  
Actividad: Petrolera  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Daeoo Racer

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

car center  
car wash  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>    </u>	Ubicación	<u>    </u>
Tiempo de lavado	<u>2</u>	Atención personalizada	<u>    </u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>4</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>    </u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

En volante - no recuerdo de  
cual

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Angelica Azias  
Dirección: Amazonas y atahualpa  
Teléfono: 458-992  
Edad: 21  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltera  
Ocupación: estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Mitsubishi

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

car wash  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	_____	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>1</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Car Wash volante

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

No

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: soltero  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 3  
Marca del Auto(s): Ford, Chevrolet.

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada Si  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad Si  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente Si  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash  
Granados

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>4</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Ninguna

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Movil

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Ninguna

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Tatiana Mielles R.  
Dirección: GRANNA CENIZO 0E4-466 y Bobadilla  
Teléfono: 437-259  
Edad: 23  
Ingresos: De \$200 a \$400 ---  
De \$400 a \$600 ---  
De \$600 a \$800 ---  
Más de \$800 ---  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): Mitsubishi y DAEWO

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad X  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Pronto Express  
Lubricadora Casapara CO.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>4</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

      
\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Jimena de Cadena  
Dirección: Concha Vie  
Teléfono: 900 870  
Edad: 45  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800 —  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Casada  
Ocupación: Secretaria  
Actividad: E.P.  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Suzuki

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente —  
Quincenalmente X  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car wash.  
Car Center.  
Procto Express.

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>2</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>5</u>
Horario de atención	<u>5</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

hoja promocional

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala

Por qué? atencia rápida  
Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Pablo Sarmiento  
Dirección: Gregorio Mungai #340 y Gaper  
Teléfono: 484530  
Edad: 26  
Ingresos: De \$200 a \$400 —  
De \$400 a \$600 —  
De \$600 a \$800 X  
Más de \$800 —  
Estado Civil: Soltero  
Ocupación: Departamento Supervisor Ventas  
Actividad: Lic Marketing  
Número de autos: 2  
Marca del Auto(s): CORSA 2000

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa —  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo —  
Comodidad X  
Ubicación —  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente —  
Mensualmente —  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Center  
Merci Mark  
Saucen

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	5	<u>5</u>	Ubicación	4	<u>4</u>
Tiempo de lavado	4	<u>4</u>	Atención personalizada	4	<u>4</u>
Horario de atención	4	<u>4</u>	Limpieza y organización	5	<u>5</u>
Precio	1	<u>1</u>	Otro (Especifique)	_____	
Cantidad de servicios	2	<u>2</u>			
Calidad del servicio	5	<u>5</u>			



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Ninguna

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Mobil Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

No recuerdo

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Alexandra Rodríguez  
Dirección: av. shirys  
Teléfono: 253-820  
Edad: 22  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800   
Más de \$800   
Estado Civil: soltera  
Ocupación: estudiante  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Nissan sentra

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa   
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad   
Ubicación   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente   
Quincenalmente   
Mensualmente   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>    </u>	Ubicación	<u>    </u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	<u>    </u>
Horario de atención	<u>1</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>    </u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

no

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ublcación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

10 x 10 Pronto Express, volante

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: HANK MARQUEZ  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 45  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 X  
Estado Civil: CASADO  
Ocupación: EMPLEADO PRIVADO  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): FORD EXPLORER

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad X  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MOBIL  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Volantes 10 x 10

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volantes 10 x 10

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: MARCO ARIAS  
Dirección: PiO XII  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 34  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 ✓  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): CIVIC

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente X  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PRONTO EXPRESS  
CAR WASH  
MOBIL

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>4</u>
Horario de atención	<u>4</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>5</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

VOLANTES 10 x 10  
PRONTO EXPRESS

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

10 x 10

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente X  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PRONTO EXPRESS  
MOBIL  
LLANTA ENFLADA

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>5</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>1</u>
Precio	<u>5</u>	Otro (Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>1</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

PRONTO EXPRESS PRENSA

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volante 10x10

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: ALEXANDRA DURANI  
Dirección: ISLA FLOREANA  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 40  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 X  
Estado Civil: DIVORCIADA  
Ocupación: EMPLEADA PRIVADO  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): QUORUS AGEN. GCL

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

CAR WASH  
MOBIL  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>3</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>4</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

PRONTO EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy buena   
Buena \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala \_\_\_\_\_ Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos \_\_\_\_\_  
Cómodos \_\_\_\_\_  
Altos   
Muy altos \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo \_\_\_\_\_  
Precio \_\_\_\_\_  
Limpieza \_\_\_\_\_  
Calidad del servicio   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volantes 10 x 10.

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: PATRICIO LOPEZ  
Dirección: MONJAS  
Teléfono: 600-129  
Edad: 28  
Ingresos: De \$200 a \$400       
De \$400 a \$600 X  
De \$600 a \$800       
Más de \$800       
Estado Civil: SOLTERO  
Ocupación:       
Actividad:       
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): FIAT

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa       
Lavadora especializada X  
Otro (especifique)     

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo       
Comodidad X  
Ubicación       
Otro (especifique)     

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente       
Quincenalmente X  
Mensualmente       
Otro (Especifique)     

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

MOBIL  
TEXACO  
CAR WASH

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>2</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>4</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>3</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique)	<u>    </u>
Cantidad de servicios	<u>4</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

VOLANTES

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

VOLANTE 10 x 10 CAMBIO DE ACEITE

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: PAOLA NOBOA  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: 22  
Ingresos: De \$200 a \$400   
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: SOLTERA  
Ocupación: ESTUDIANTE  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): SUBUKI

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo \_\_\_\_\_  
Comodidad   
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

PROXIMO EXPRESS  
CAR WASH  
MOBIL

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>4</u>	Ubicación	<u>5</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>2</u>
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>2</u>		
Calidad del servicio	<u>3</u>		

6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Volantes 10 x 10 Pronto Express

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

MOBIL EXPRESS

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Altos   
Muy altos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación   
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volantes

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/tardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600 \_\_\_\_\_  
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_  
Número de autos: \_\_\_\_\_  
Marca del Auto(s): \_\_\_\_\_

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada X  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo X  
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente X  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Quipantco  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>3</u>
Tiempo de lavado	<u>3</u>	Atención personalizada	<u>3</u>
Horario de atención	<u>3</u>	Limpieza y organización	<u>5</u>
Precio	<u>5</u>	Otro(Especifique) _____	
Cantidad de servicios	<u>3</u>		
Calidad del servicio	<u>5</u>		



6. ¿Mencione la última publicidad de lavadoras de autos que usted a visto y en que medios?

Pronto Express  
Volantes

7. ¿Ha visitado usted la lavadora de autos del Quicentro y del CCI?

Si  No  (Terminar)

8. ¿Recuerda el nombre?

Pronto Express

9. ¿Ha utilizado los servicios de Pronto Express?

Si   
No

10. ¿Qué opinión tiene usted de los servicios que le brindó Pronto Express?

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular  Por qué? \_\_\_\_\_  
Mala  Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo percibe usted los precios de Pronto Express?

Económicos   
Cómodos   
Allos   
Muy allos

12. ¿Por qué motivo prefiere el servicio de Pronto Express?

Tiempo   
Precio   
Limpieza   
Calidad del servicio   
Ubicación  C. COMERCIAL  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

13. ¿Mencione la última publicidad de Pronto Express que usted recuerde y en qué medios?

Volante  
10 - 10

Muchas gracias por su tiempo

Buenas días/lardes:

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas que nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación para conocer las necesidades más importantes en el mantenimiento de su auto. Por este motivo pedimos su colaboración que será de gran ayuda para nuestro proyecto y no le tomará más de 10 minutos. Gracias por su colaboración.

Nombre: Gio Reza  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 406-304  
Edad: 23  
Ingresos: De \$200 a \$400 \_\_\_\_\_  
De \$400 a \$600   
De \$600 a \$800 \_\_\_\_\_  
Más de \$800 \_\_\_\_\_  
Estado Civil: soltero  
Ocupación: ingeniero  
Actividad: computación  
Número de autos: 1  
Marca del Auto(s): Mazda coupe

1. ¿Dónde prefiere usted lavar su auto?

Casa \_\_\_\_\_  
Lavadora especializada   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

2. ¿Por qué motivo hace lavar su auto en una lavadora?

Falta de tiempo   
Comodidad \_\_\_\_\_  
Ubicación \_\_\_\_\_  
Otro (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿Con qué frecuencia lava su auto?

Semanalmente \_\_\_\_\_  
Quincenalmente   
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

4. Mencione el nombre de tres lavadoras que más recuerde

Car Wash  
Pronto Express

5. Califique los siguientes aspectos que debe tener una lavadora del 1 al 5, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante.

Lavadora reconocida	<u>1</u>	Ubicación	<u>4</u>
Tiempo de lavado	<u>5</u>	Atención personalizada	_____
Horario de atención	_____	Limpieza y organización	_____
Precio	<u>3</u>	Otro(Especifique)	_____
Cantidad de servicios	_____		
Calidad del servicio	<u>2</u>		

