

TÍTULO  
INVESTIGACIÓN PARA LA APERTURA DE NUEVOS MERCADOS DE  
TECNACON SAS: EL DESAFÍO PARA PASAR DE REPRESENTANTE DE  
VENTAS A DISTRIBUIDOR

AUTOR  
YAMILETH MALDONADO ARTEAGA

TRABAJO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTOR DE INVESTIGACIÓN  
TOMÁS LOMBANA



UNIVERSIDAD ICESI  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Santiago de Cali, de Noviembre de 2013

Este trabajo es dedicado primero a Dios por darme la oportunidad de existir, a mi familia porque con su apoyo incondicional me han enseñado que puedo lograr todo lo que me proponga y a todas aquellas personas que con su existencia han enriquecido mi álbum profesional y emocional.

**Yamileth Maldonado Arteaga**

## **Tabla de contenido**

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

1. INTRODUCCIÓN

2. HISTORIA DE LA EMPRESA

3. ANTECEDENTES

4. CONTEXTO AMBIENTAL

4.1. AMBIENTE INTERNO

4.1.1. Capacidad de Producción

4.1.2. Recurso Humano

4.1.3. Financiera

4.1.4. Imagen

4.1.5. Servicio

4.2. AMBIENTE EXTERNO

4.2.1 Mercado

4.2.2 Competencia

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

6. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

7. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

8.1. Enunciado del problema

8.2. Formulación del problema

9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

9.1. Objetivo general

9.2. Objetivos específicos

10. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Justificación práctica

10.2. Delimitación de la investigación

11. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

11.1. Marco teórico

- 11.2. Marco conceptual
- 12. TIPO DE INVESTIGACIÓN
- 13. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
  - 13.1. Componentes de Diseño de Investigación
  - 13.2. Descripción del diseño
    - 13.2.1. Desarrollo de Teoría
    - 13.2.2. Planteamiento de la encuesta
      - 13.2.2.1. Objetivo de la encuesta
      - 13.2.2.2. Encuesta a clientes habituales
      - 13.2.2.3. Tabulación de la encuesta
      - 13.2.2.4. Gráficos de la encuesta y Tabulación de resultados
- 14. ÍNDICADORES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y EXPECTATIVA DE DISTRIBUCIÓN
- 15. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA
- 16. Matriz Dofa del desafío de pasar de Representante a Distribuidor
- 17. CONCLUSIONES FINALES
- ANEXO
- 18. BIBLIOGRAFÍA

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo entregar de una forma auténtica y transparente mi agradecimiento a la multinacional DANFOSS S.A. que ha confiado en mí y que me ha permitido hacer parte de su consolidada y agresiva fuerza de ventas mediante el cargo de Representante -Danfoss Power Electronics - quienes con su exitoso modelo económico me entregaron una experiencia realmente enriquecedora. De la misma forma, agradezco al equipo de Docentes de la Universidad ICESI, por el apoyo y acompañamiento desmedido que me brindaron durante mi trasegar en esta carrera, por transmitir su conocimiento y ser asertivos para que lograra materializar el sueño de ser una Profesional en Administración de Empresas.

## **RESUMEN**

Estamos viviendo un cambio vertiginoso en lo relacionado con los mercados mundiales; para comprender el impacto de este tema se debe realizar un minucioso análisis de las tendencias económicas, sociales y culturales que afectan nuestro target, estudiar las políticas gubernamentales y marcos regulatorios que inciden en éste, así como los factores positivos y negativos en el entorno, los factores que mueven al mercado en términos de calidad, precio, servicio, e imagen, las barreras especiales de ingreso o salida de empresas en el sector, poder de negociación de clientes y de proveedores y las constantes amenazas de ingresos de nuevos productos o productos sustitutos así como el ingreso de nuevas empresas.

La dinámica global de la economía, la competencia no solamente de productos y servicios sino además de personas y la rivalidad que se genera entre los competidores, hacen compleja la apertura de nuevos mercados; pues se requiere la capacidad de responder efectivamente a estos retos, de tener habilidad e inclinación para experimentar nuevas formas, a innovar en las operaciones y a involucrarse en actividades que den resistencia frente a decisiones no previsibles. Debido a los múltiples factores externos, cada día mantener un cliente actual y ampliar nuestro mercado sea por nuevos clientes o aumentar las ventas a los clientes actuales implica el desarrollo de nuevas tecnologías, de comunicaciones, satisfacer al cliente, apuntando hacia un replanteamiento que obliga a las organizaciones a adaptarse constantemente a su entorno para mantener su participación en el mercado.

Por lo anterior, el presente documento tiene como esquema de trabajo realizar una investigación en donde se plantea la problemática a mejorar por medio de objetivos claros y se diseña con el fin de ampliar el mercado de TECNACON SAS

enfocado al estudio y entorno que se realice de acuerdo a las oportunidades de negocio.

**Palabras Claves:** Apertura de mercado, investigación de mercados, nuevas líneas de productos, automatización industrial

## 1. INTRODUCCIÓN

Para la metodología del proceso de investigación es de vital importancia el planteamiento de los objetivos de una manera clara y correcta, por lo cual la principal razón del desarrollo del proyecto es determinar para TECNACON la investigación de cómo realizar la apertura de nuevos mercados principalmente en clientes actuales de la manera más eficiente, enfocado como un proveedor de sistemas de automatización industrial para la ciudad de Cali y su área metropolitana comprendida por los municipios del Cauca, enfatizando especialmente a DANFOSS, como el fabricante de los productos y servicios para el sector industrial de la región mencionada.

Es de conocimiento general, que la competencia en el mercado de los proveedores de sistemas de automatización industrial es muy fuerte ya que existen muchas empresas fabricantes a nivel mundial con funcionamiento y posicionamiento en Colombia como lo son SIEMENS, ABB, ROCKWELL, YASWAKA y empresas prestadoras de servicios y distribuidoras directas en Cali como lo son Variadores S.A., Electrónica de Potencia, Equipelco, con características muy similares y diferencias sutiles según sus marcas de representación, donde cada empresa compite por obtener un mayor y mejor posicionamiento en los clientes del Valle del Cauca, desarrollando sus estrategias y planes para el uso en el sector industrial exclusivamente. Para tales medios es necesario descubrir los comportamientos del mercado objetivo

propuesto, sus tendencias y hábitos, además de la forma en la que desearían que estas soluciones sean prestadas.

Con el fin de conocer las verdaderas oportunidades de TECNACON como representante directo de DANFOSS, marca conocida y posicionada hasta el momento para ingresar al mercado de la ciudad, es necesario descubrir por medio de esta investigación qué busca nuestro cliente en el momento de realizar una compra, las reales expectativas que se tienen respecto a los controles industriales para automatización y de la empresa, con base al buen nombre que soporte y garantice la confiabilidad de los mismos.

Por último, descifrar cuáles son los factores relevantes en la mente de los clientes al momento de tomar la decisión de contratar a un proveedor en sistemas de automatización industrial, pues usualmente no sólo se consideran como relevantes el valor económico de los controladores, sin dejar a un lado ventajas y desventajas de las tecnologías disponibles, acompañamiento y respaldo, cumplimiento y garantías, entre otros aspectos.<sup>1</sup>

## **2. HISTORIA DE LA EMPRESA**

La empresa TECNACON SAS nace en Santiago de Cali en el año 2.012, la idea surge de la multinacional DANFOSS SA con el objetivo de crear un proveedor directo y personalizado dentro de la ciudad y el área metropolitana, teniendo en cada ciudad una unidad de negocio que manejará directamente cada una de sus carteras comerciales más aún en este sector industrial tan importante por su ubicación y fabricación de productos, buscando satisfacer las

---

1) <sup>1</sup> (Mc Carthy, 1998) Mc CARTHY; JEROME; PERREAU, **Marketing: Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica**, Madrid, McGraw-Hill.

necesidades de los clientes a través del acompañamiento, soporte y garantía de las soluciones en automatización industrial de cara a los desafíos tecnológicos de cada una de las empresas a respaldar.<sup>2</sup>

### 3. ANTECEDENTES

La marca en representación por TECNACON-DANFOSS es una empresa que tuvo su origen en Dinamarca. **Es una empresa** familiar creada hace 67 años, por el Señor Mads Clausen, en la época un joven hijo de estanciero, que se preocupaba en desarrollar productos para la mejoría del bienestar del ser humano. Inició la producción de válvulas de expansión para refrigeración, en el silo de su estancia. Con el pasar de los años, DANFOSS se especializó en la fabricación de una gran gama de productos, tanto para la Refrigeración Residencial y Comercial, así como de productos para la Automatización Industrial.

El desarrollo con responsabilidad inicia desde 1933, donde DANFOSS viene fomentando el desarrollo de sus empresas y empleados, produciendo una completa línea de productos para el mercado de Refrigeración, así como diversos artículos dirigidos para aplicaciones en el mercado Industrial como: Convertidores de Frecuencia, Soft Starters, Filtros, Instrumentación, Moto reductores y Controles Industriales. La tecnología desarrollada por DANFOSS está siempre dirigida para la protección del medio ambiente, combatiendo la contaminación y evitando el agotamiento de los recursos naturales. Son productos que ayudan a conservar energía, enfocando siempre el aumento de la productividad en las industrias.

---

<sup>2</sup> [http://www.danfoss.com/Latin\\_America\\_spanish/AboutUs/Our+History](http://www.danfoss.com/Latin_America_spanish/AboutUs/Our+History)

Como organización, DANFOSS es una de las mayores compañías industriales en Dinamarca. El grupo es líder mundial en investigación, desarrollo y producción de ventas y servicio de componentes mecánicos y electrónicos para diversas industrias.

DANFOSS tiene una cuota de participación grande en uno de los fabricantes más importantes del mundo y proveedores de hidráulica móvil, SAUER-DANFOSS. DANFOSS trata de obtener sus objetivos con un mínimo consumo de materias primas y energía, el menor impacto posible sobre el entorno y el uso más eficiente de los recursos. DANFOSS tiene una larga tradición de responsabilidad social con los empleados y sus alrededores.

Por lo pronto, DANFOSS intenta posicionar su solución en automatización industrial en el territorio Colombiano, sin embargo la alta competencia que hay en el mercado en la actualidad por las diferentes marcas y la falta de cultura de este medio, ha obligado a que DANFOSS tenga que invertir más esfuerzos en lograr sus objetivos a corto plazo, a través de un conjunto de tácticas que sumadas a una visión global, han propuesto para conseguir nuevos clientes.

TECNACON SAS nació de la figura de representante directo de la línea de Power Electronics de DANFOSS S.A desde el 5 de Enero de 2.012, el cual se dedica a la representación y comercialización a clientes TIPO C de variadores de velocidad, arrancadores, filtros de armónicos, controles industriales marca DANFOSS en Cali, su área metropolitana y para sectores industriales.

Como figura de representación, el Coordinador del Valle del Cauca es el encargado de repartir las zonas y tipos de clientes para los diferentes representantes en el Valle del Cauca los cuales son tres, a cada empresa se le asignan sus clientes tipo A, B, C que queda a cargo de su responsabilidad.

Los clientes tipo A Y B las ventas son realizadas directamente por DANFOSS, significa que DANFOSS factura ante el cliente final y TECNACON S.A.S emite una factura por el porcentaje de comisión realizado por la venta a DANFOSS S.A.

TECNACON S.A.S: Se encarga de las visitas comerciales, asesoramiento técnico, realización de propuestas con formato DANFOSS, el cual cuenta con correo corporativo de DANFOSS y acceso al sistema SAP, tarjetas de presentación y arranque de los equipos.

El cliente principal de TECNACON en este caso es DANFOSS S.A, ya que se le factura por cada venta realizada a los diferentes tipos de clientes asignados por ellos a clientes tipo C. TECNACON compra la mercancía y la vende directamente al cliente, manejando un contrato de exclusividad en el que se compromete a regir sus políticas de ventas y confidencialidad

#### **4. CONTEXTO AMBIENTAL**

De acuerdo anteriormente expuesto, se conocen las incidencias de la empresa y que podrían ser determinantes en el análisis del problema u oportunidad que se le presenta a la misma, que es la principal razón por la cual se realiza el actual proyecto de investigación, mirando la mejor forma para penetrar en el mercado.

##### **4.1. AMBIENTE INTERNO**

###### **4.1.1. Capacidad de Producción**

TECNACON como representante directo de DANFOSS cuenta con una gerencia general que es la Fuerza de Ventas junto con su personal técnico, además del respaldo de DANFOSS quien posee fábricas en los cinco

continentes, oficinas de ventas en más de 100 países y 18.000 empleados, con facturación superior a US\$ 2 billones anuales.

En Brasil desde 1964, se fabrican localmente unidades condensadoras Compact Line, Blue Star y Bock, además de las Válvulas para Refrigeración Industrial Danvalve.

En México desde hace más de diez años, también se producen unidades condensadoras y válvulas con los más altos estándares de calidad de acuerdo a su lineamiento europeo como tal.

#### **4.1.2. Recurso Humano**

Aquí se presenta una debilidad, pues actualmente TECNACON cuenta con cuatro personas en el área de Recurso Humano; una encargada de la Gerencia Administrativa y Financiera, otro con el respaldo en el Soporte Técnico y Servicio, la tercera parte con el tema Documental y de Servicio al Cliente y la parte de la Fuerza de Ventas que es adelantada por la Representante Legal. Además se tiene el apoyo de un Mensajero a quien se le asignaron actividades por Servicio. No obstante, TECNACON cuenta con el apoyo de DANFOSS S.A. desde la oficina de Bogotá quien la soporta en la logística y servicio de acompañamiento y personal técnico como prenda de garantía de las situaciones a afrontar.<sup>3</sup>

---

2) <sup>3</sup> (Varela) Innovación Empresarial, **Arte y Ciencia en la Creación de Empresas**, Rodrigo Varela V. - Pearson Prentice Hall

#### **4.1.3. Financiera**

TECNACON S.A.S. es una empresa que se encuentra respaldada por DANFOSS S.A., el 80% de sus negociaciones lo realiza con esta multinacional lo cual hace que tenga una forma de pago y un cupo disponible para enfrentar el mercado, DANFOSS maneja su capital en dólares con facturaciones superiores a los dos billones de dólares anuales.

#### **4.1.4. Imagen**

DANFOSS - TECNACON, es un consorcio caracterizado por una imagen internacional excelente, destacándose por sus prestaciones entre las empresas oferentes de soluciones similares o de la misma actividad, por lo cual en los mercados donde ingresa adquiere un gran posicionamiento en un tiempo muy breve. Debido en gran parte a la publicidad y las estrategias de mercadotecnia.

El Wood Will de DANFOSS logra impactar en los valores de juicio de cada uno de los clientes habituales (actuales) así como en el de los potenciales que saben acerca de las marcadas ventajas que tiene el adquirir soluciones en equipos de industrialización de esta marca.

#### **4.1.5. Servicio**

Representa una de las ventajas más importantes, al brindar un excelente y oportuno servicio técnico-comercial con una cobertura nacional y tiempos de entrega muy cortos, a través de proveedores directos como TECNACON en la ciudad de Cali.

Posicionar la empresa TECNACON con el máximo aprovechamiento en el manejo de la marca mundial DANFOSS, será uno de los retos más importantes con el fin de que nuestro objeto social y nuestra misión sea sostenible a través del tiempo.

## **4.2. AMBIENTE EXTERNO**

### **4.2.1. Mercado**

DANFOSS maneja clientes del sector industrial especialmente los de transformación de productos con control de variables, a los cuales brinda una gran gama de controles industriales para la eficiencia y confiabilidad del proceso, ahorro energético y tecnificación de las líneas de producción, entre otras.

Aquí es donde se presenta una gran oportunidad de negocio, pues las empresas colombianas con el ánimo de alcanzar los más altos estándares de calidad para ser competitivos y exportar sus productos, se ven obligados a certificarse en procesos de gestión de calidad donde son estrictamente necesarias estas soluciones de automatización.<sup>4</sup>

TECNACON no ahorrará esfuerzos para conseguir la colocación de productos de otras marcas mundiales y así poder tener más opciones de mercado.

### **4.2.2. Competencia**

El mayor problema se presenta en este sentido, porque debemos puntualizar cuáles son los factores que poseen las demás empresas en términos de atributos, pues a pesar de que el mercado mantiene su tendencia al crecimiento constante, en el medio existen varias empresas prestadoras de servicio en soluciones de automatización industrial y que son competencia directa de TECNACON como lo son SISTRONIC,

---

<sup>4</sup> (Jacques, 2003) LAMBIN Jeans Jacques, **Marketing Estratégico**, Madrid, McGraw-Hill.

VARIADORES S.A, MELEXA, SOLUCIONES AUTOMÁTICAS, ELECTRÓNICA DE POTENCIA Y SEMICONDUCTORES Y EQUIPELCO principalmente.

Es de anotar, que en cuanto a marcas de productos en soluciones de automatización industrial, las compañías de la competencia directa de DANFOSS como SIEMENS, ABB, SCHNEIDER, ALLEN BRADLEY, ROCKWELL Y YASWAKA, entre otras; no gozan de unas buenas referencias pues sus productos son considerados por la mayoría de los clientes como caros y con tiempos de entrega demorados.

## **5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

INVESTIGACIÓN PARA LA AMPLIACIÓN DEL MERCADO DE TECNACON S.A.S.: ***EL DESAFÍO PARA PASAR DE REPRESENTANTE DE VENTAS A DISTRIBUIDOR.***

## **6. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El conocimiento acerca de las necesidades y el grado de valor que se le imprimen a las características ofertadas, son los factores influyentes al momento de entrar a un nuevo mercado y poder posicionar una solución específica.

Las preferencias de los clientes hacia una solución determinada suministran información suficiente para desarrollar un portafolio de productos para ingresar agresivamente a ese mercado. De igual manera, entender las complejas

interrelaciones que generan las preferencias de los clientes, son útiles al momento de querer un mayor posicionamiento dentro de éste.<sup>5</sup>

TECNACON debe estar preparado en su capacidad instalada para enfrentar la operación diaria y lograr el desafío de una forma adecuada. Se necesitaría ampliar la Fuerza de Ventas con dos vendedores más, un talento humano adicional para soporte técnico y una mensajería de planta o a través de outsourcing.

## 7. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

El mercado actual ofrece gran variedad de servicios, productos y soluciones con características diferentes que se adecuan a las necesidades de los clientes, por ello el propósito principal de la investigación es el de obtener resultados confiables sobre cuál es el nivel de inversión de los clientes en procesos de automatización industrial para sus procesos, para lo cual se requiere reconocer los grados de valor que los clientes le asignan a cada característica del servicio, para desarrollar una investigación de apertura de mercados que sea altamente confiable y que nos permita delimitar una estrategia de mercado y tácticas idóneas para aterrizar el desafío para TECNACON de pasar de Representante de ventas a Distribuidor directo.

---

<sup>5</sup> (Stroh, 1996) Stroh, L. Brett, J., Baumann, J. & Reilly, A. “**Agency theory and variable pay compensation strategies**”, Academy of Management Journal.

## 8. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 8.1. Enunciado del problema

La dinámica global de la economía, la competencia no solamente de productos y servicios sino además de personas y la rivalidad que se genera entre los competidores, hacen compleja la apertura de nuevos mercados; sin embargo, como respuesta de dicha globalización las empresas se han visto obligadas a desarrollar alta competitividad mediante una serie de estrategias, tácticas, procesos, tecnologías, comunicación y conocimiento, con el objetivo de asegurar su posición dentro de sus mercados.<sup>6</sup>

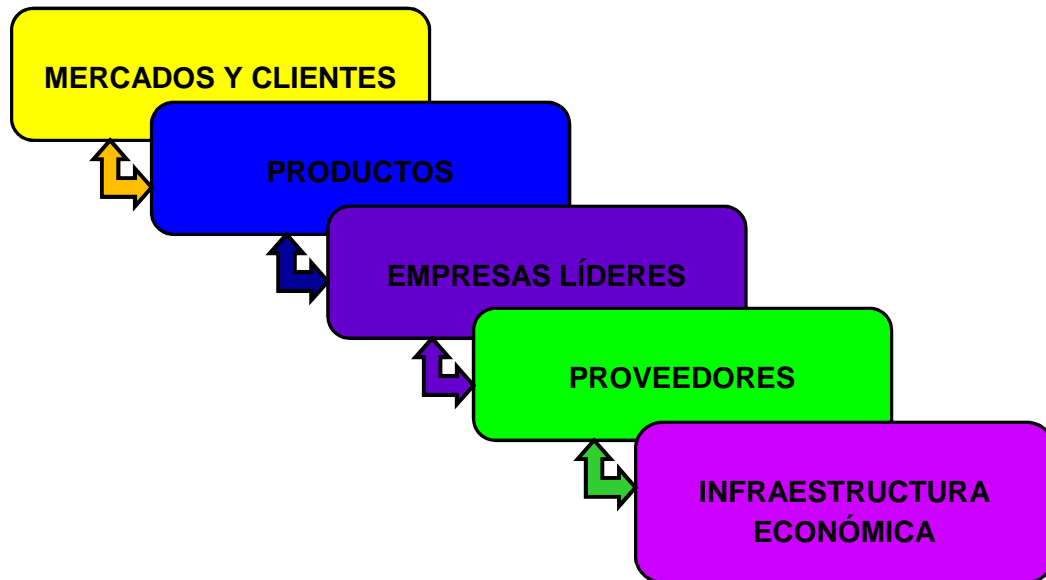
Para ampliar nuestro mercado y lograr el desafío de pasar de Representante a Distribuidor, se haría imperioso analizar el escenario: necesitamos integrar el portafolio de productos a los clientes actuales, con el fin de aumentar las ventas.

Debemos ahondar en los clientes actuales, analizar su comportamiento como consumidores, sus bases de decisión de compra, cuál es la marca de productos de automatización de las otras líneas que están utilizando actualmente y si la utilizan por el precio, por la calidad o por el servicio, la imagen de la competencia ante los clientes, por qué les compran, por qué será viable que DANFOSS S.A. a través de TECNACON S.A.S. pueda competir con ellos. Lo anterior, se hace necesario para satisfacer en mayor grado las expectativas de compra de nuestros clientes actuales, con mejores tiempos de entrega, colaboración con equipos de prueba, celeridad en la entrega de soluciones, precios razonables, el desempeño de los productos, las garantías que se entregan sobre ellos, la optimización de los

---

<sup>6</sup> (Roberto, 2004) DVOSKIN Roberto, **Fundamentos de Marketing: Teoría y Experiencia**, Buenos Aires.

procesos automáticos en términos de inversión económica, el tiempo de respuesta para solucionar dificultades así como el servicio post venta.



Ya determinada la problemática principal: el desafío de pasar de Representante a Distribuidor, analizaremos con detenimiento las circunstancias que conlleva asumirlo:

## 8.2. Formulación del problema

1. ¿Es posible que TECNACON logre el desafío de pasar de Representante a Distribuidor?
2. ¿Qué implicaciones tiene para TECNACON asumir este desafío?
3. ¿Cómo debe prepararse TECNACON para enfrentar este desafío?
4. ¿Cuáles son las marcas de productos que están utilizando actualmente nuestros clientes en las otras líneas?
5. ¿Cuál es la razón para que la utilicen?
6. ¿Cómo lograr que nuestro producto sea diferencial en relación a los otros que se ofrecen en el mercado?

## **9. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **9.1. Objetivo general**

Esta investigación tiene como objetivo general, precisar de una forma real; los escenarios en los que nos debemos involucrar para ampliar el mercado en el que la empresa de soluciones en automatización TECNACON SAS puede desarrollar su operación de tecnificación de procesos industriales en Cali y su área metropolitana y así, analizar la viabilidad del desafío de pasar de Representante a Distribuidor.

### **9.2. Objetivos específicos**

1. Establecer y delinear los comportamientos, las características de servicio deseadas por el mercado objetivo en Cali y su área metropolitana.
2. Revelar las reales posibilidades que representa en el mercado objetivo de las industrias en Cali y su área metropolitana, la solución en sistemas de automatización industrial.
3. Obtener datos confiables acerca del nivel de inversión de la industria y conocimiento actual de los productos en la tecnificación de los procesos industriales en Cali y su área metropolitana.
4. Descubrir los juicios de valor de las características que se asignan sobre las soluciones de automatizaciones industriales en Cali y su área metropolitana.
5. Conocer las necesidades de los clientes referentes al momento de adquirir una prestación de una solución en automatizaciones industriales en sus empresas.

6. Establecer la relación existente entre las necesidades de los clientes y un determinado proveedor que las supla.
7. Identificar qué marcas de productos o soluciones en automatización industrial son los de mayor preferencia entre los clientes.
8. Determinar cuáles estrategias comerciales son las más aceptadas entre los clientes.
9. Conocer el grado de fidelidad que tienen los clientes hacia un determinado proveedor de soluciones en automatizaciones industriales.

## **10. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10. 10.1. Justificación Práctica**

La función de la automatización ha crecido en importancia dentro del complejo empresario y sus costos son identificados ahora como un componente importante dentro de los costos industriales.

En este contexto, surge la decisión impostergable de planificar e implementar la reestructuración del proceso de automatización y las actividades relacionadas, para adecuarlo a las exigencias y tendencias actuales y lograr un adecuado nivel de confiabilidad, priorizando la atención de los equipos críticos y haciendo uso racional y económico de los recursos.

La evolución de las técnicas de automatización ha ido siempre en consonancia con las evoluciones tecnológicas que ha permitido incrementar significativamente el aprendizaje acerca del comportamiento degenerativo interno de los equipos que hace tan sólo unos cuantos años era prácticamente desconocido. Cabe destacar la idea de que la automatización tiene como principal función hacer que los sistemas sean óptimos, que los equipos no se averíen y que además permanezcan operativos durante el mayor tiempo posible.

## **11. 10.2 Delimitación de la investigación**

Teniendo en cuenta que nuestro método de investigación es Exploratoria Cuantitativa, nuestro estudio se adelantará con base en los resultados de la encuesta de satisfacción de servicio y expectativa de distribución a clientes habituales o actuales como una fuente fidedigna de información.

La encuesta se adelantó con veinte clientes y el cuestionario constó de diez y siete preguntas, la mayoría con varias opciones de respuesta.

## **10. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1. Marco Teórico**

El desarrollo vertiginoso experimentado por la tecnología ha jerarquizado significativamente el papel de la automatización y el mantenimiento de equipos, introduciendo especialidades que superan las posibilidades de la automatización tradicional, de ahí que, son muchos los esfuerzos que hay que realizar hacia la consecución de los objetivos de aumento de la disponibilidad de los equipos y reducción de la tasa de fallos intempestivos, que además deben ser alcanzados con una optimización de la relación calidad / costo de automatización.

Por otro lado, la creciente presión de la competencia a que están sometidas las empresas, obliga a alcanzar un adecuado nivel de confiabilidad del sistema de producción, de manera que este pueda responder satisfactoriamente a las exigencias del mercado. Las actividades logísticas que lo respaldan, entre las que se cuenta el mantenimiento, resultan entonces claves en la industria contemporánea.

Hasta la década de los años 80s la industria de la mayoría de los países occidentales tenía un objetivo bien definido: Obtener el máximo de rentabilidad para una inversión dada. Sin embargo, con la penetración de la industria oriental en el mercado occidental, el consumidor pasó a ser considerado un elemento importante en las adquisiciones, o sea, exigir la calidad de los productos y los servicios suministrados, y esta demanda hizo que las empresas

considerasen este factor “calidad” como una necesidad para mantenerse competitivas, especialmente en el mercado internacional.

Finalmente, nuestros clientes actuales o habituales miran un sin número de variables al tomar la decisión de compra de los productos marca Danfoss, y es aquí que Tecnacon S.A.S. analizará el desafío de pasar de Representante a Distribuidor.

### **11.1. Marco Conceptual**

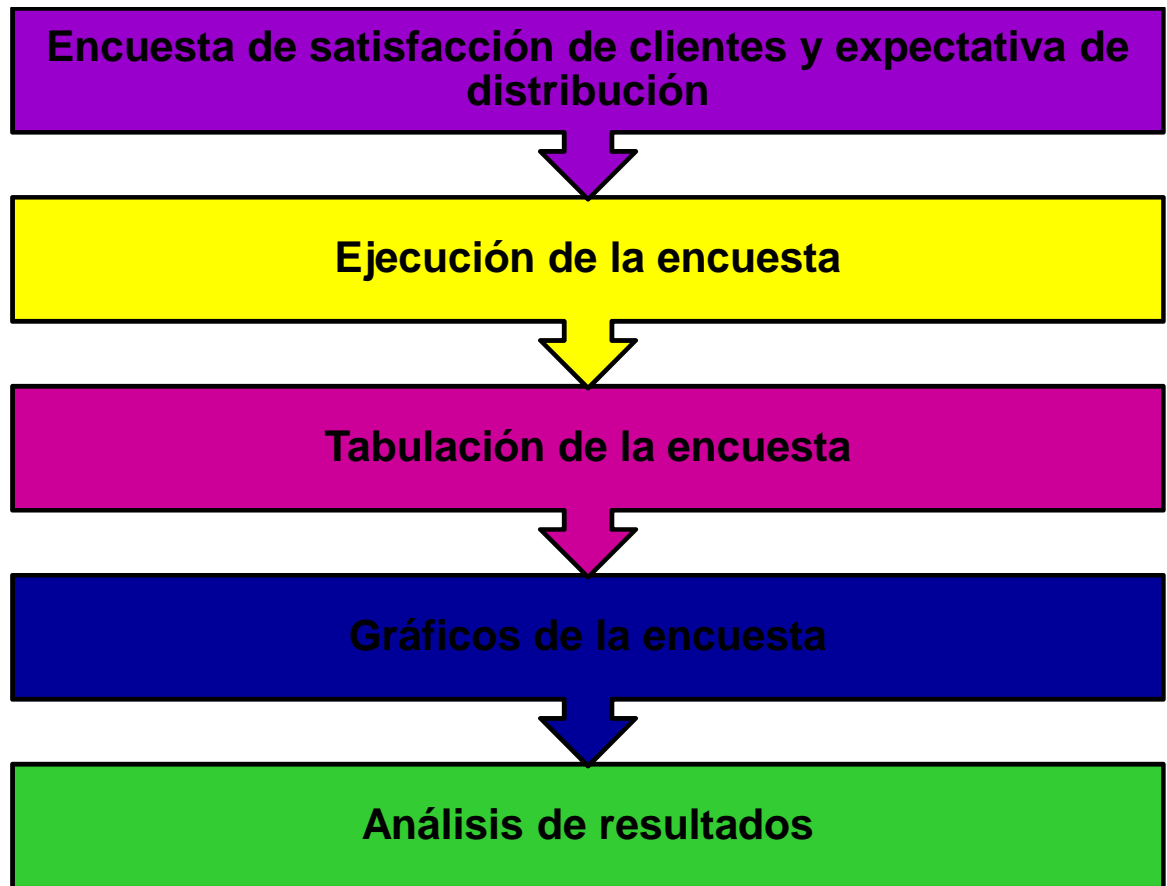
Con el propósito de unificar significados de algunos términos utilizados en el presente estudio, a continuación se define este término:

- a. Encuesta: Investigación de la opinión dominante sobre un tema, una materia o un punto específico por medio de preguntas efectuadas a personas.

## **12. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología que será implementada para esta investigación es un Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes y expectativa de distribución realizada por Tecnacon S.A.S. a 20 clientes habituales o actuales.

Para ilustrar cómo adelantaremos esta metodología, se presenta a continuación la explicación gráfica que consta de cinco pasos:



## 11. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 13.1. Componentes de Diseño de Investigación

Para el análisis de los resultados de las encuestas, cinco componentes de este plan de la investigación son:

- a) Cuestionario.
- b) Reunión con los encuestados.
- c) Introducción, saludo y tema de la encuesta.
- d) Desarrollo de la encuesta.
- e) Tabulación de la encuesta.
- f) El criterio para interpretar los resultados.

La esencia de un análisis de resultados de encuestas, es que éste trata de ilustrar una opinión o un conjunto de percepciones: cómo valoran nuestros

clientes el producto, cómo perciben el servicio y qué creen que se podría mejorar. La metodología que se utilizará en la investigación es un análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes y expectativa de distribución realizada por Tecnacon S.A.S. a veinte clientes habituales o actuales.

El motivo por el cual se escogió la metodología del Análisis de los resultados de la encuesta es por lo siguiente:

- a) Nos aproxima a la percepción de los clientes dentro de un contexto real.
- b) Estudia vínculos entre la percepción de los clientes y ese contexto real especialmente cuando estos no son evidentes.

## **12. Descripción del diseño**

### **13.2. Desarrollo de teoría**

El desarrollo de la teoría parte del interés de Tecnacon S.A.S. por sus clientes habituales o actuales en cuanto a la satisfacción del producto y las expectativas de una distribución directa en la zona, para lograr el desafío de pasar de Representante a Distribuidor. De ahí la formulación de la siguiente Teoría: “Las empresas de Cali en la actualidad no cuentan con un distribuidor directo, como herramienta para mejorar las expectativas en las variables del producto marca Danfoss, así como el servicio”.

#### **13.1.1. Planteamiento de la encuesta**

#### **12. 13.2.2.1. Objetivo de la encuesta**

Medir el alcance de las expectativas de los clientes actuales de TECNACON - DANFOSS, sus preferencias, sus políticas de compra, así como las mejoras en el servicio que consideran importantes. Además, aproximarnos a lo que los

clientes actuales están buscando en los proveedores de productos de otras líneas, así como de productos sustitutos para cumplir con el desafío de pasar de Representante a Distribuidor directo.

### 13.1.1.1. Encuesta a clientes habituales o actuales

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVA DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

##### Introducción

El cambio en las dinámicas de los mercados, debido a múltiples factores externos, como el desarrollo de nuevas tecnologías y de las comunicaciones, la competencia, nuevas legislaciones, o factores políticos o macroeconómicos, obligan a las organizaciones a adaptarse constantemente a su entorno, para mantener su participación en los mercados; sin embargo, una de las mayores amenazas que enfrentan diariamente sin importar su tamaño, es la pérdida de sus clientes, cuando las relaciones entre el cliente y el colaborador son mucho más estrechas, que los existentes entre la organización y el cliente.

##### Saludo

Se hace necesario obtener información valiosa para determinar la percepción que nuestros clientes tienen sobre la calidad de los servicios prestados y de los productos ofrecidos, así como sus observaciones y comentarios. Plantearnos interrogantes como ¿qué tan satisfechos están nuestros clientes?, ¿qué es lo que podríamos estar haciendo mejor? nos ayudarán a determinar cuáles son las brechas en nuestros productos y servicios. Agradecemos inmensamente la colaboración y el tiempo que nos obsequiarán para adelantar esta encuesta.

##### Tema

Esta encuesta ha sido diseñada por TECNACON S.A.S para determinar el grado de satisfacción del servicio y la satisfacción de los productos de la marca DANFOSS, así como la expectativa que se generaría si

TECNACON pasa a ser Distribuidor directo de DANFOSS; el objetivo es mejorar en los aspectos que se consideren relevantes. Su participación en esta encuesta es muy importante. Las respuestas a estas preguntas le darán a TECNACON S.A.S. una idea de cómo estamos cumpliendo con nuestras obligaciones frente a Ustedes los clientes y qué expectativa tienen en cuanto a la distribución directa.

Esta encuesta consta de 17 preguntas y deberá ser contestada por el Jefe de Producción, o por el Jefe de Planta o el Líder del proceso de automatización. Piense en el último año al responder a cada pregunta. Asegúrese de responder todas las preguntas. Marque con una X el recuadro con bolígrafo de tinta azul o negra. Escriba su nombre, el cargo y el nombre de la empresa en la encuesta. Sus respuestas son confidenciales. TECNACON S.A.S. le garantiza la confidencialidad de su identidad y de la información registrada en el cuestionario.

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha:

---

---

Nombre de la empresa:

---

Nombre del encuestado:

---

Cargo:

---

---

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí

No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?

Sí

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

\_\_\_\_\_

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

Malo

Regular

Bueno

Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

Menos de un año

De uno a tres años

Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

Económico

Precio adecuado

Precio casi adecuado

Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

Malo

Regular

Bueno

Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

Sí

No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

Agilidad en la entrega del producto

Mejora en los tiempos de respuesta

Aumento en las compras

Mayor garantía

Equipo de préstamo contingencia

Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

<b>Detalle</b>	<b>Muy Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Nada Importante</b>
Precio	4	3	2	1
Garantía	4	3	2	1
Calidad	4	3	2	1
Confiabilidad	4	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

<b>Detalle</b>	<b>Muy Importante</b>	<b>Importante</b>	<b>Poco Importante</b>	<b>Nada Importante</b>
Acompañamiento	4	3	2	1
Respaldo	4	3	2	1
Cumplimiento	4	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

<b>Detalle</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Precio					
Garantía					
Calidad					
Confiabilidad					

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

<b>Detalle</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Acompañamiento					
Respaldo					
Cumplimiento					

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Sí

No

Quizás

¿Por qué?

---

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

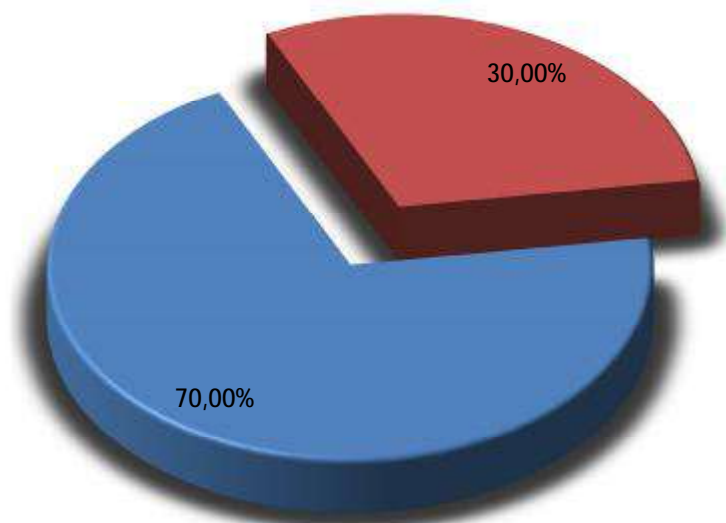
### **13.1.1.2. Tabulación de la encuesta**

Ir a la página ANEXOS.

### **13.1.1.3. Gráficos de la encuesta y análisis de resultados**

La tabla con los nombres de los clientes no ha sido publicada haciendo uso de la **reserva comercial en la administración de la base de datos de clientes**. Se encuestaron a veinte clientes.

**Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte A:  
¿Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros)?**

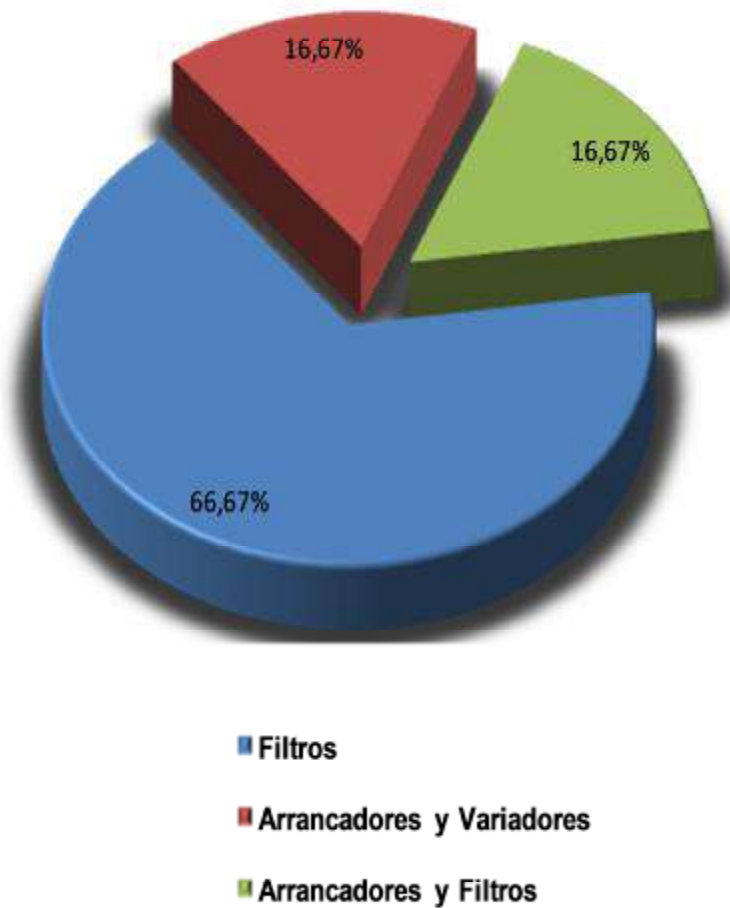


**Total encuestados: 20 clientes**

■ Sí  
■ No

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 14 utilizan todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (el 70%) y 6 no utilizan en su totalidad estos productos (el 30%). Lo anterior, se debe a las necesidades específicas de cada empresa.

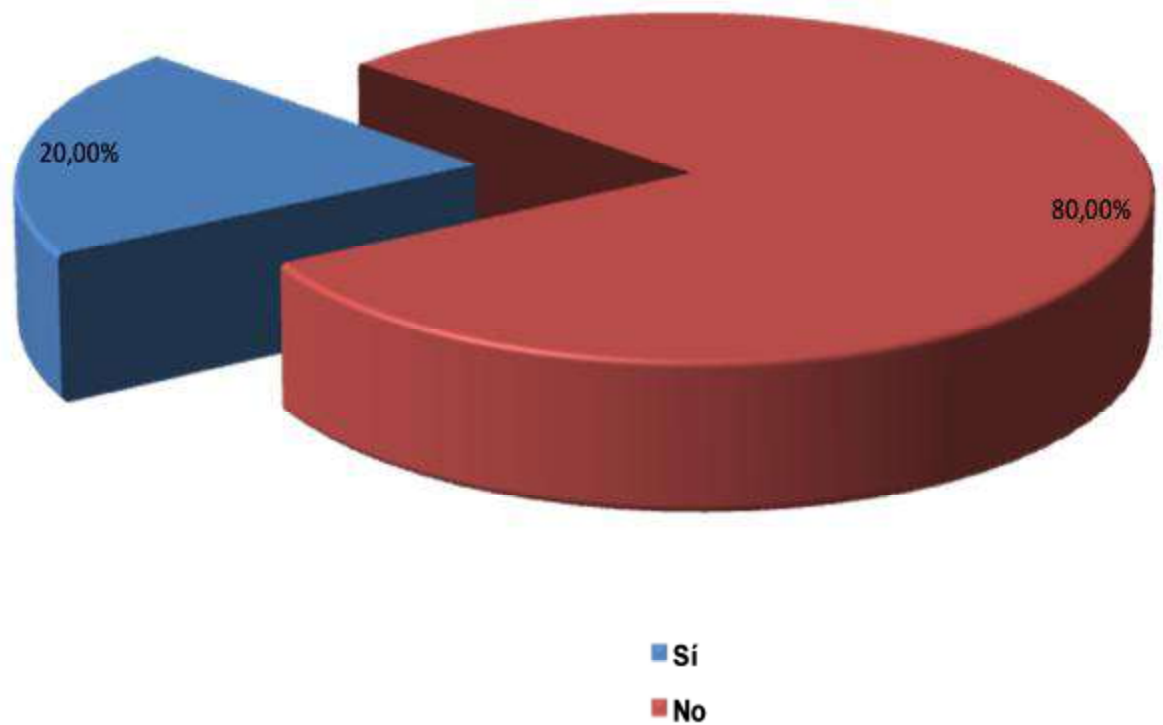
**Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte B :  
¿Cuáles no?**



**Total encuestados: 20 clientes**

Podemos evidenciar que de los 6 clientes que contestaron No a la Parte A de esta pregunta, 4 no utilizan Filtros (el 66,67%), 1 no utiliza Arrancadores y Variadores (el 16,67%) y finalmente, 1 no utiliza Arrancadores y Filtros (el 16,67%).

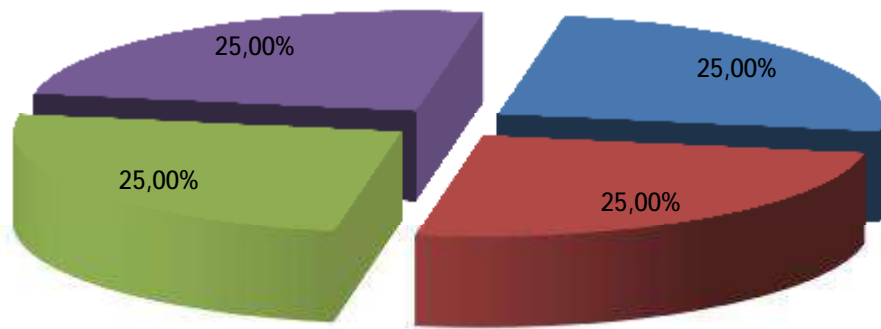
**Análisis de la Pregunta No. 2 :  
¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?**



**Total encuestados: 20 clientes**

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 4 sí utilizan otra marca de equipos (el 20%) y 16 no utilizan otra marca de equipos (80%).

**Análisis de la Pregunta No. 3:  
¿Qué otras marcas utiliza actualmente?**

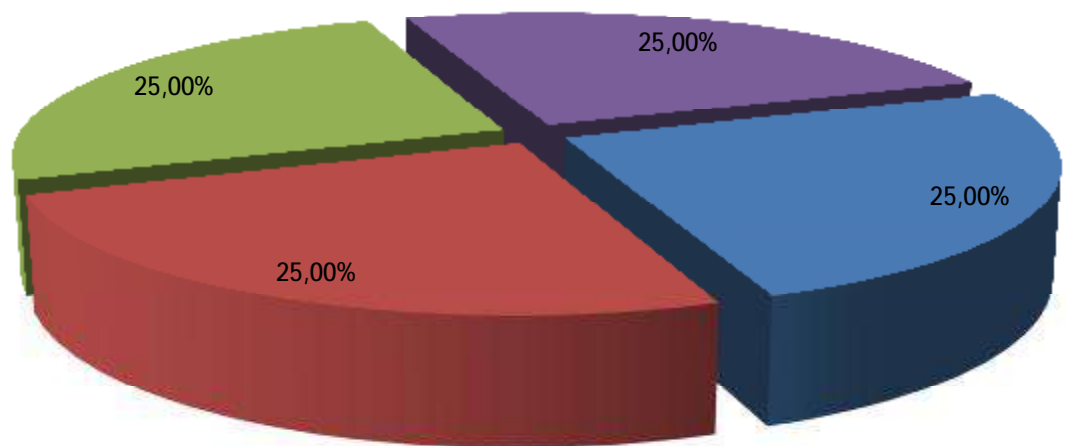


**Total encuestados: 20 clientes**

- Schneider
- Siemens y ABB
- Yaskawa
- ABB

Podemos evidenciar que de los 4 clientes que respondieron que Sí utilizan otra marca de equipos en la pregunta No. 2, 1 se inclina por la marca Schneider (el 25%), 1 utiliza las marcas Siemens y ABB conjuntamente (el 25%), 1 utiliza Yaskawa (el 25%) y 1 se inclina por la marca ABB (el 25%). Estos clientes tienen plena confianza en estas marcas y además, han encontrado beneficios que agregan un valor plus a estos productos.

**Análisis de la Pregunta No. 4:  
¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?**



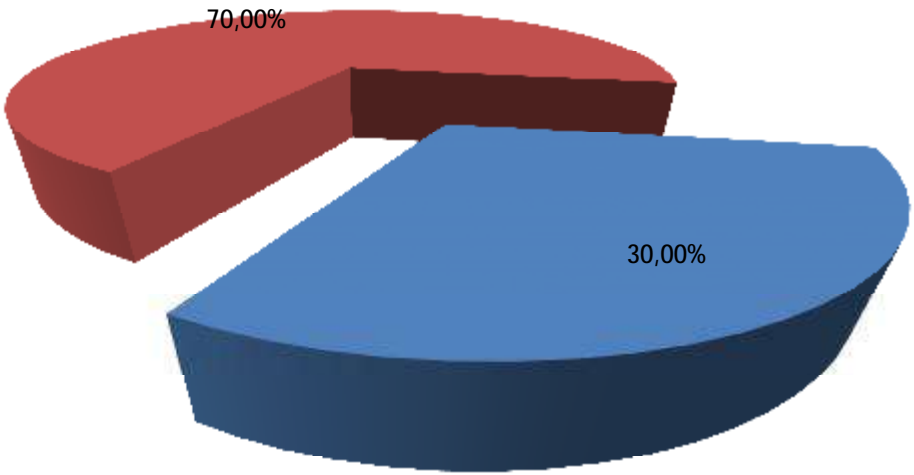
**Total encuestados: 20 clientes**

- Calidad
- Calidad y Precio
- Acompañamiento
- Precio

Podemos evidenciar que de los 4 clientes que respondieron que Sí utilizan otra marca de equipos en la pregunta No. 2, 1 la utiliza por la Calidad (el 25%), 1 la utiliza por la Calidad y Precio conjuntamente (el 25%), 1 la utiliza por Acompañamiento (el 25%) y 1 se inclina sólo por el Precio (el 25%). Para

estos clientes, las variables mencionadas son vitales a la hora de tomar la decisión de adquirir productos que intervengan en sus procesos de automatización.

**Análisis de la Pregunta No. 5:  
¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?**



**Total encuestados: 20 clientes**

- Respuesta Bueno
- Respuesta Excelente

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 6 clientes respondieron Bueno al grado de satisfacción de los

productos marca Danfoss (el 30%) y 14 clientes contestaron Excelente a la valoración de los productos Danfoss (el 70%).

**Análisis de la Pregunta No. 6:  
¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?**

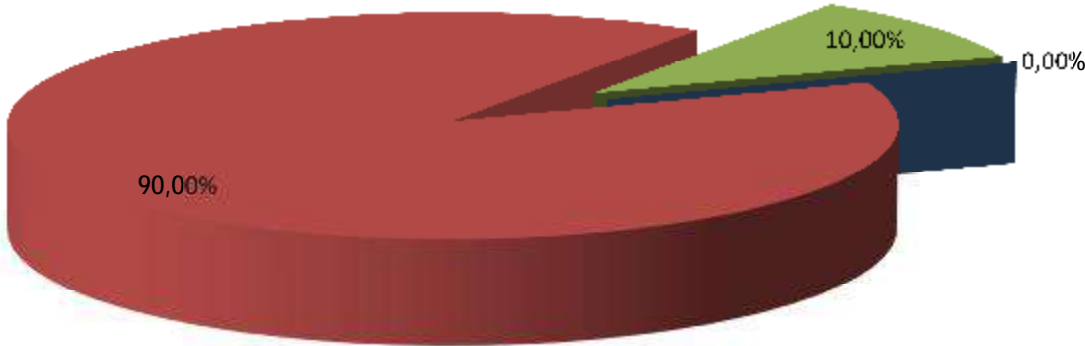


**Total encuestados: 20 clientes**

De acuerdo a los datos recolectados se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 1 cliente respondió que lleva Menos de un año utilizando los

productos de marca Danfoss (el 5%), 2 clientes respondieron que llevan De uno a tres años utilizando la marca (el 10%) y 17 clientes contestaron que llevan más de tres años utilizando la marca Danfoss (el 85%). Esto nos da una idea de las preferencias en la marca Danfoss, que sin dudas está arraigada en las preferencias de nuestros clientes.

**Análisis de la Pregunta No. 7:  
¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?**



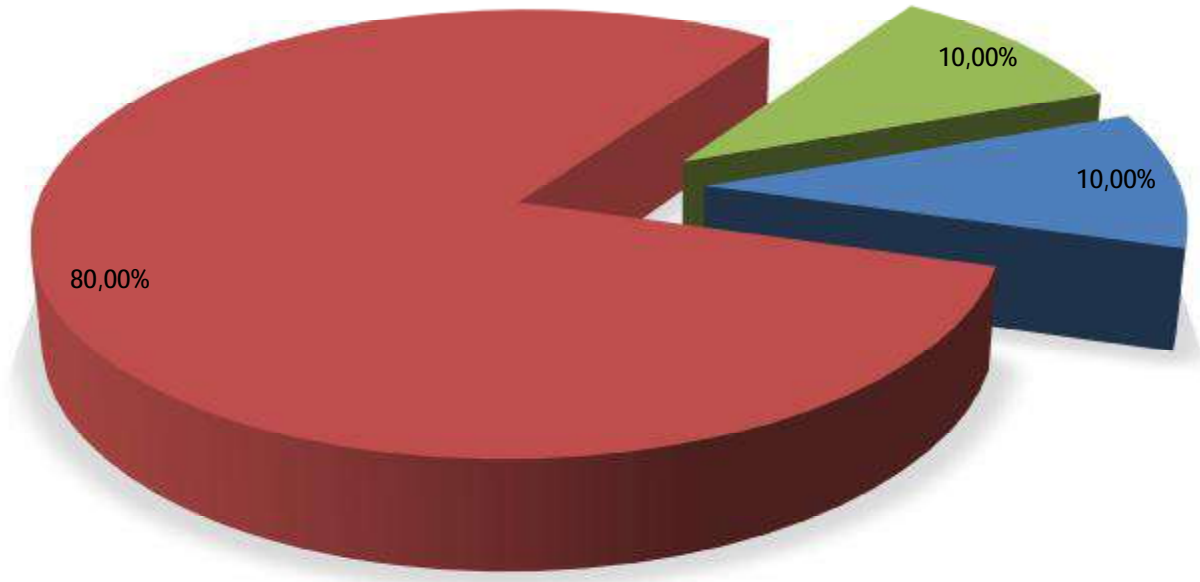
**Total encuestados: 20 clientes**

- Económico
- Adequado
- Caro

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 18 clientes respondieron que el precio de los productos Danfoss les parece Adequado (el 90%) y 2 clientes contestaron que el precio les parece Caro (el 10%).

Es notorio que, la mayoría de los clientes encuentran atractiva la relación Costo-Beneficio; pues el precio les parece justo comparado con las ventajas al utilizar los productos marca Danfoss. Sin embargo, a ninguno de los clientes le parece Económico el precio de los productos.

**Análisis de la Pregunta No. 8:  
¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?**

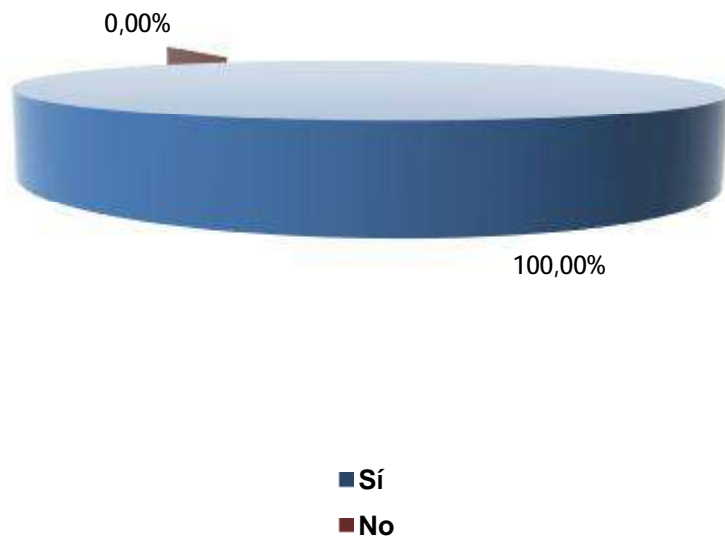


- Respuesta Excelente
- Respuesta Bueno
- Respuesta Regular

**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 2 clientes respondieron que los tiempos de entrega de los productos Danfoss les parece Excelente (el 10%), 16 clientes respondieron que los tiempos de entrega de los productos Danfoss les parece Bueno (el 80%) y 2 clientes contestaron que los tiempos de entrega les parece Regular (el 10%).

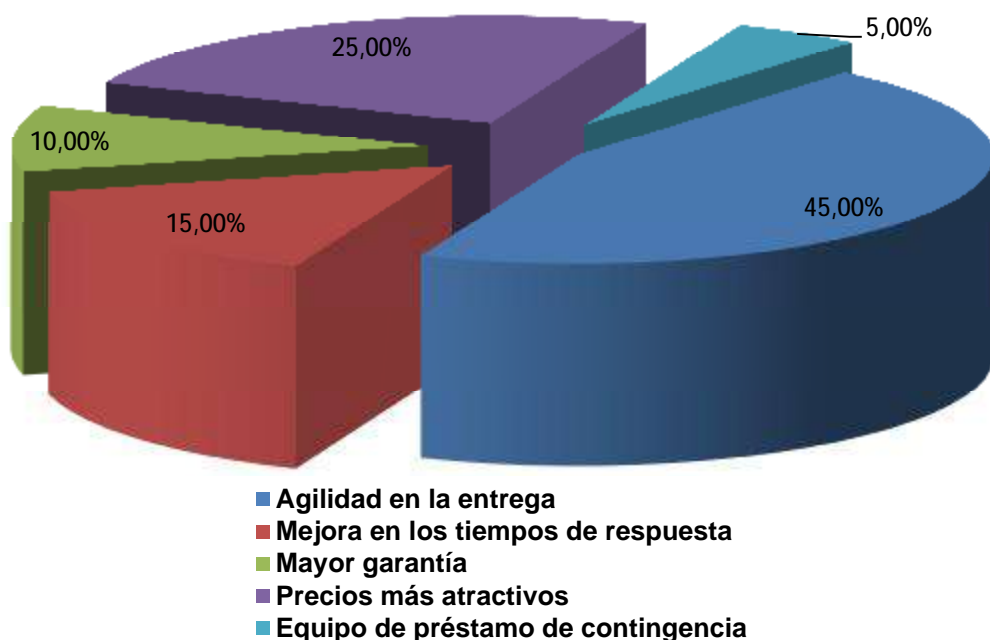
**Análisis de la Pregunta No. 9:  
¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en  
la zona?**



**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 20 clientes respondieron que les gustaría tener un Distribuidor directo de Danfoss en la zona (el 100%).

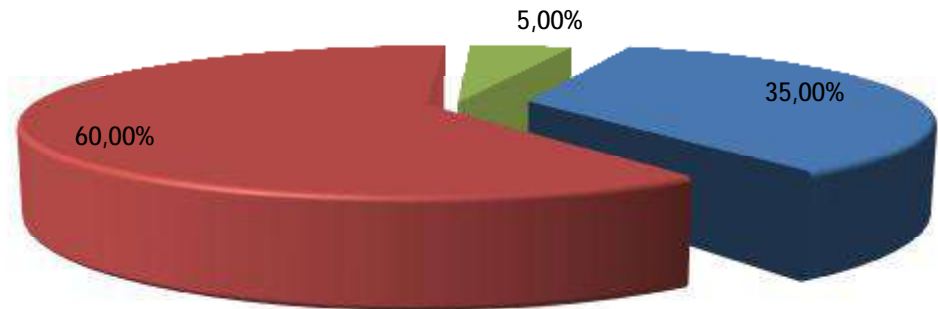
**Análisis de la Pregunta No. 10:  
¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?**



**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 9 clientes respondieron que la expectativa que tendrían si Danfoss tuviera un distribuidor directo en la zona es la Agilidad en la entrega (el 45%), 3 clientes contestaron Mejora en los tiempos de respuesta (el 15%), 2 clientes respondieron Mayor garantía (el 10%), 5 clientes respondieron Precios más atractivos (el 25%) y 1 cliente respondió Equipo de préstamo de contingencia (el 5%).

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Precio:  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?**

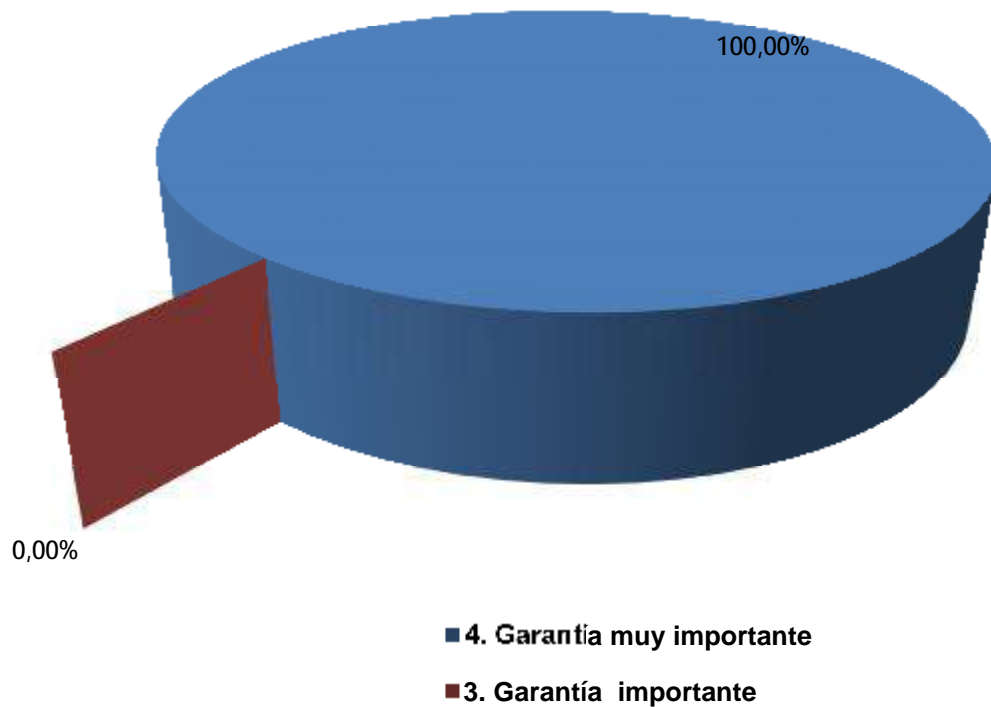


**Total encuestados: 20 clientes**

- 4. Precio muy importante
- 3. Precio importante
- 2. Precio poco importante

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 7 clientes respondieron que valoran el Precio como muy importante a la hora de comprar (el 35%), 12 clientes respondieron que valoran el Precio como importante a la hora de comprar (el 60%) y 1 cliente contestó que valora el Precio como poco importante a la hora de comprar (el 5%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

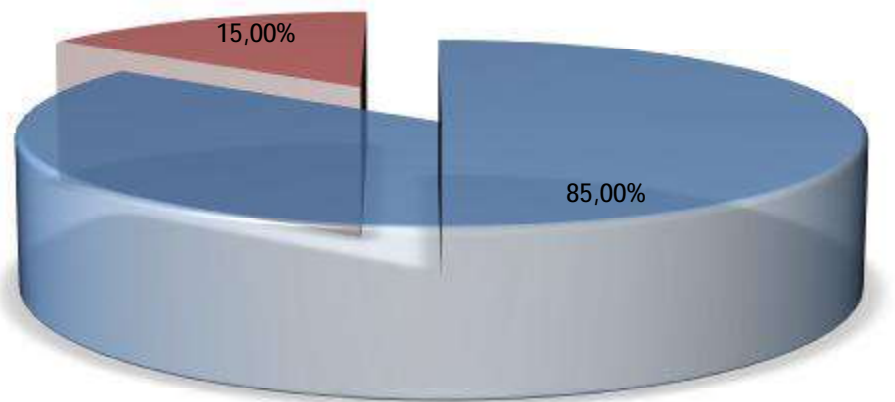
**Análisis de la Pregunta No. 11 - Garantía:  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?**



Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 20 clientes respondieron que valoran la característica Garantía como muy importante a la hora de comprar (el 100%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

Para todos los clientes es fundamental que los productos tengan garantía ya que les asegura la normalidad en la productividad en caso de fallas en los productos comprados.

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Calidad:  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?**



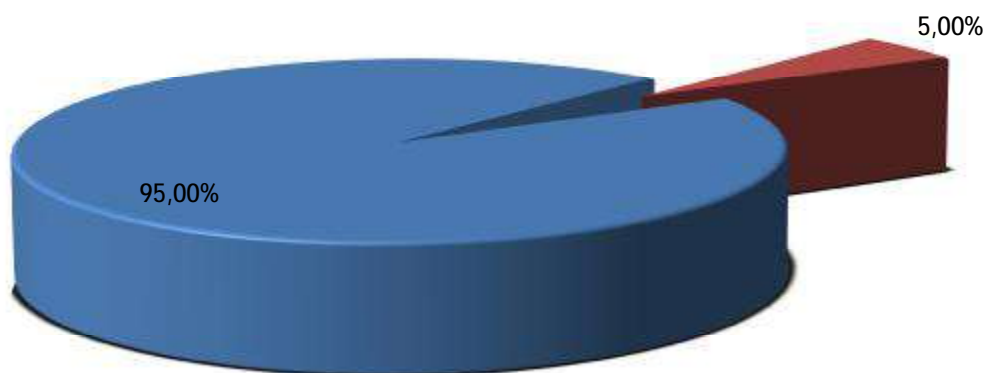
**Total encuestados: 20 clientes**

- 4. Calidad muy importante
- 3. Calidad importante

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 17 clientes respondieron que valoran la Calidad del producto como muy importante a la hora de comprar (el 85%) y 3 clientes contestaron que valoran la Calidad del producto como

importante a la hora de comprar (el 15%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Confiabilidad:  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?**



**Total encuestados: 20 clientes**

- 4. Confiabilidad muy importante
- 3. Confiabilidad importante

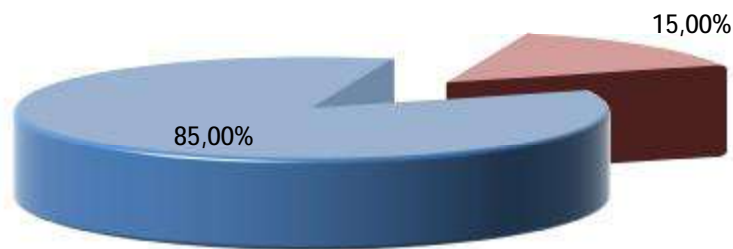
Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 19 clientes respondieron que valoran la Confiabilidad del producto como muy importante a la hora de comprar (el 95%) y 1 cliente contestó que valora la Confiabilidad del producto como

importante a la hora de comprar (el 5%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

Recordemos que la Confiabilidad es la probabilidad de estar funcionando sin fallas durante un determinado tiempo en unas condiciones de operación dadas.

**Total encuestados: 20 clientes**

**Análisis de la Pregunta No. 12 - Acompañamiento:  
¿Cómo valora las características del servicio a la  
hora de comprar?**



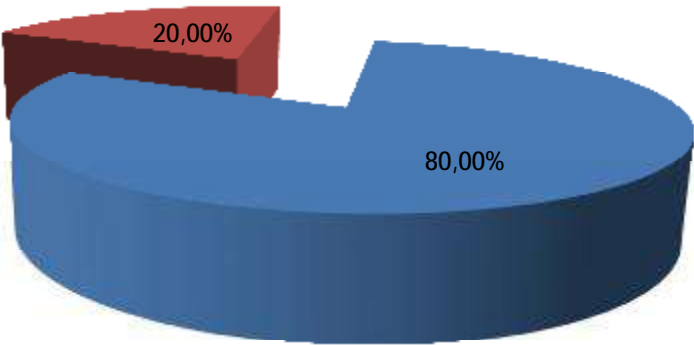
**Total encuestados: 20 clientes**

- 4. Acompañamiento muy importante
- 3. Acompañamiento importante

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 17 clientes respondieron que valoran el Acompañamiento en el servicio como muy importante a la hora de comprar (el 85%) y 3 clientes contestaron que valoran el Acompañamiento en

el servicio como importante a la hora de comprar (el 15%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 12 - Respaldo:  
¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?**

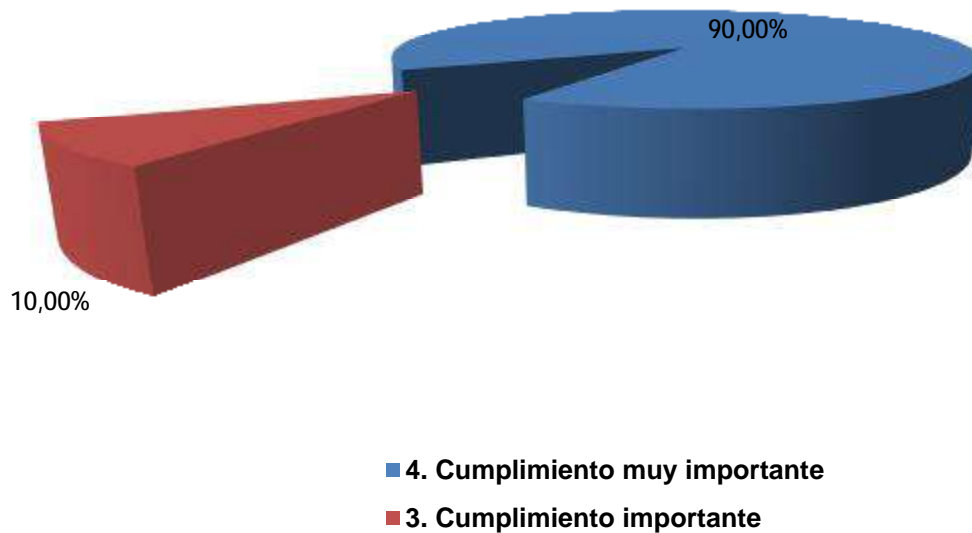


- 4. Respaldo muy importante
- 3. Respaldo importante

**Total encuestados: 20 clientes**

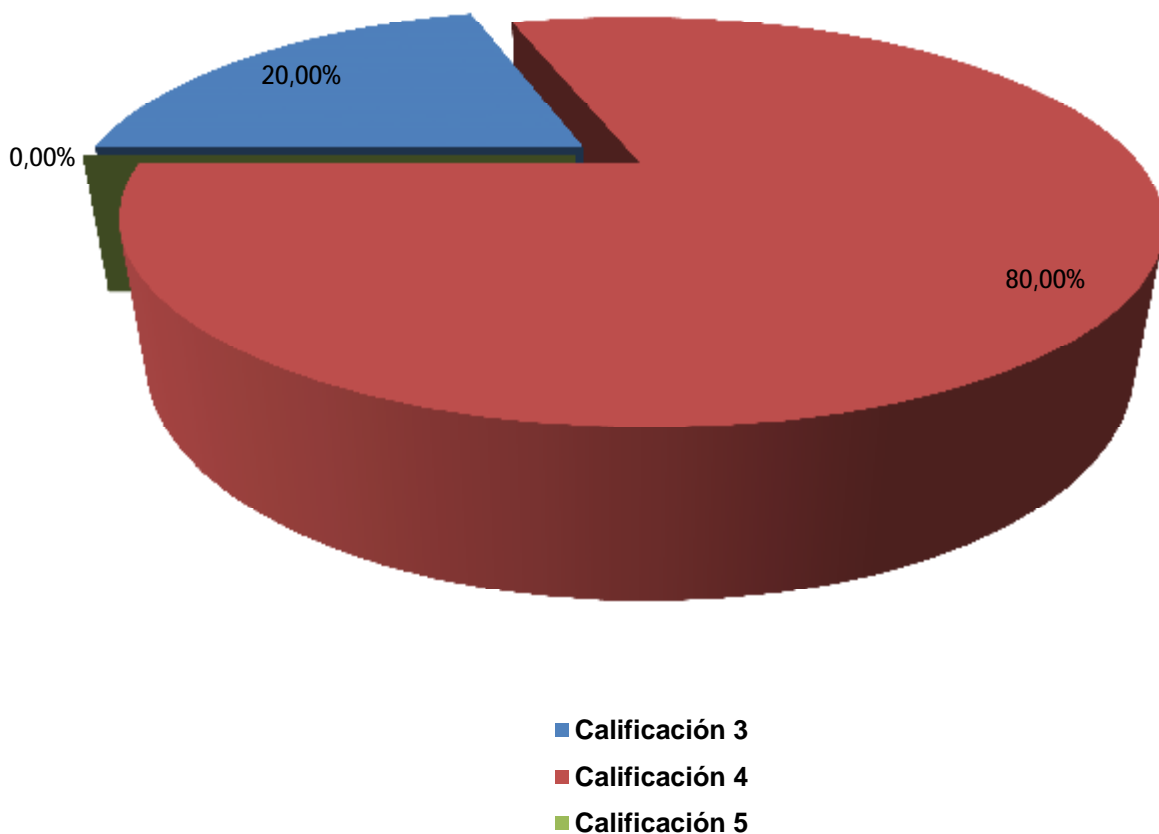
Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 16 clientes respondieron que valoran el Respaldo en el servicio como muy importante a la hora de comprar (el 80%) y 4 clientes contestaron que valoran el Respaldo en el servicio como importante a la hora de comprar (el 20%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 12 - Cumplimiento:  
¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?**



Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 18 clientes respondieron que valoran el cumplimiento en el servicio como muy importante a la hora de comprar (el 90%) y 2 clientes contestaron que valoran el Cumplimiento en el servicio como importante a la hora de comprar (el 10%). Cabe resaltar que la escala 1 es la peor valoración y la escala 4 es la mejor valoración.

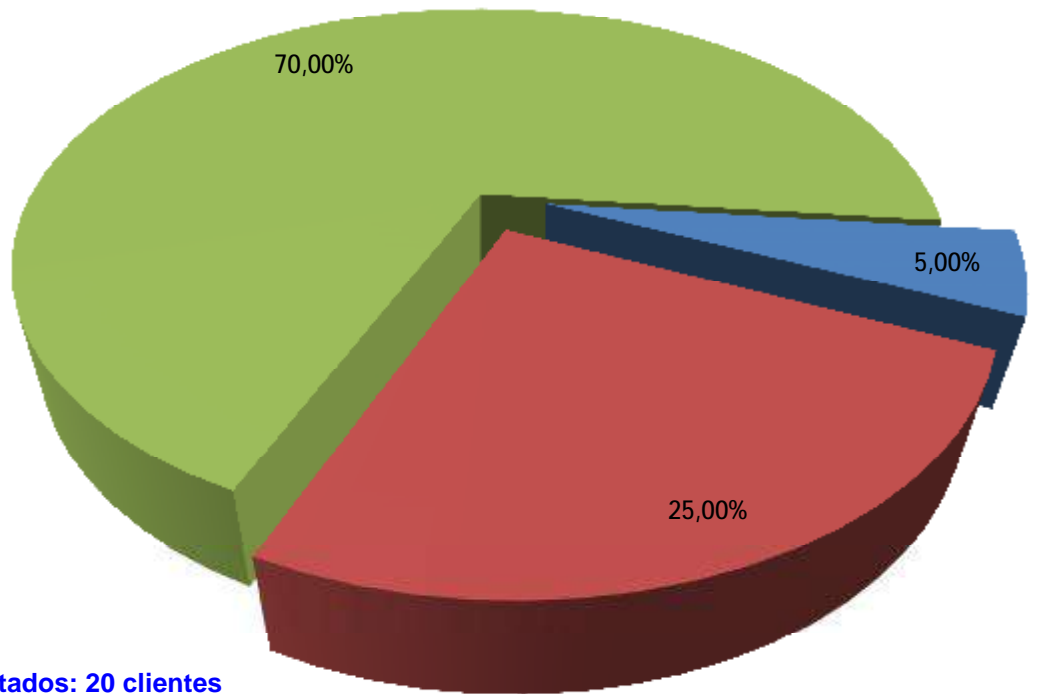
**Análisis de la Pregunta No. 13 - Precio:  
Realice una valoración de nuestro producto:**



**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 4 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 3 el Precio de nuestro producto (el 20%) y 16 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 el Precio de nuestro producto (el 80%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Garantía:  
Realice una valoración de nuestro producto:**

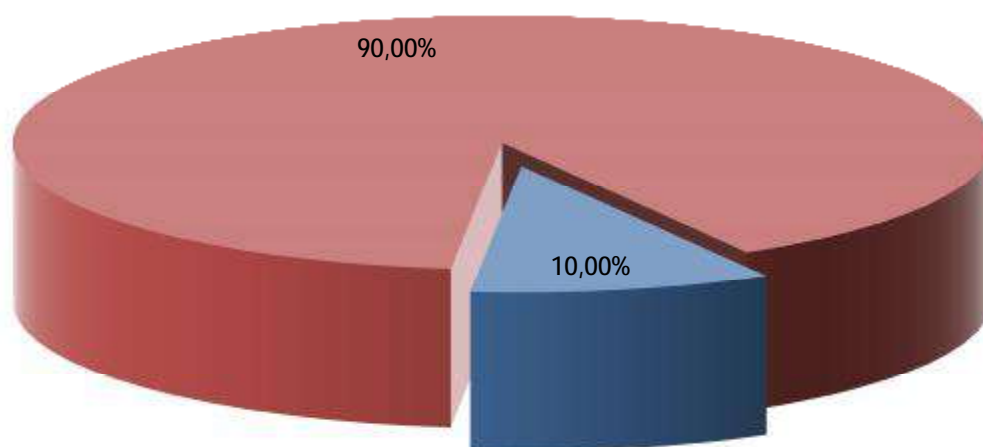


**Total encuestados: 20 clientes**

- Calificación 3
- Calificación 4
- Calificación 5

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 1 cliente respondió que valora con una Calificación de 3 la Garantía de nuestro producto (el 5%), 5 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 la Garantía de nuestro producto (el 25%) y 14 clientes contestaron que valoran con una Calificación de 5 la Garantía de nuestro producto (el 70%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Calidad:  
Realice una valoración de nuestro producto:**

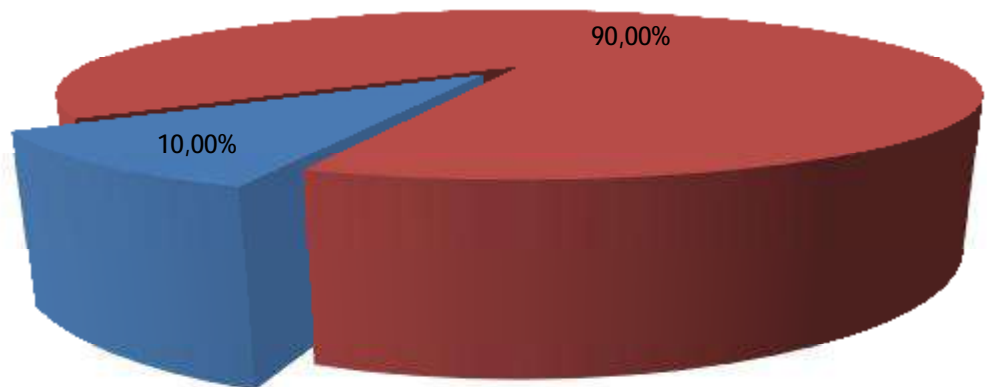


**Total encuestados: 20 clientes**

- Calificación 4
- Calificación 5

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 2 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 la Calidad de nuestro producto (el 10%) y 18 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 5 la Calidad de nuestro producto (el 90%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Confiabilidad:  
Realice una valoración de nuestro producto:**



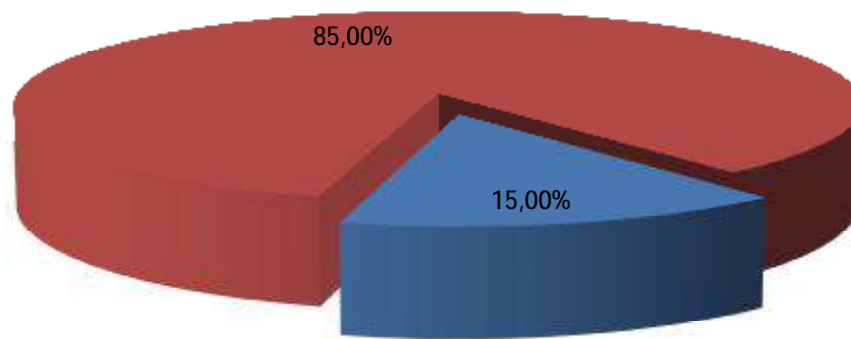
**Total encuestados: 20 clientes**

- Calificación 4
- Calificación 5

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 2 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 la Confiabilidad de nuestro producto (el 10%) y 18 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 5 la Confiabilidad de nuestro producto (el 90%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

### **Análisis de la Pregunta No. 14 - Acompañamiento:**

**Realice una valoración de nuestro servicio:**

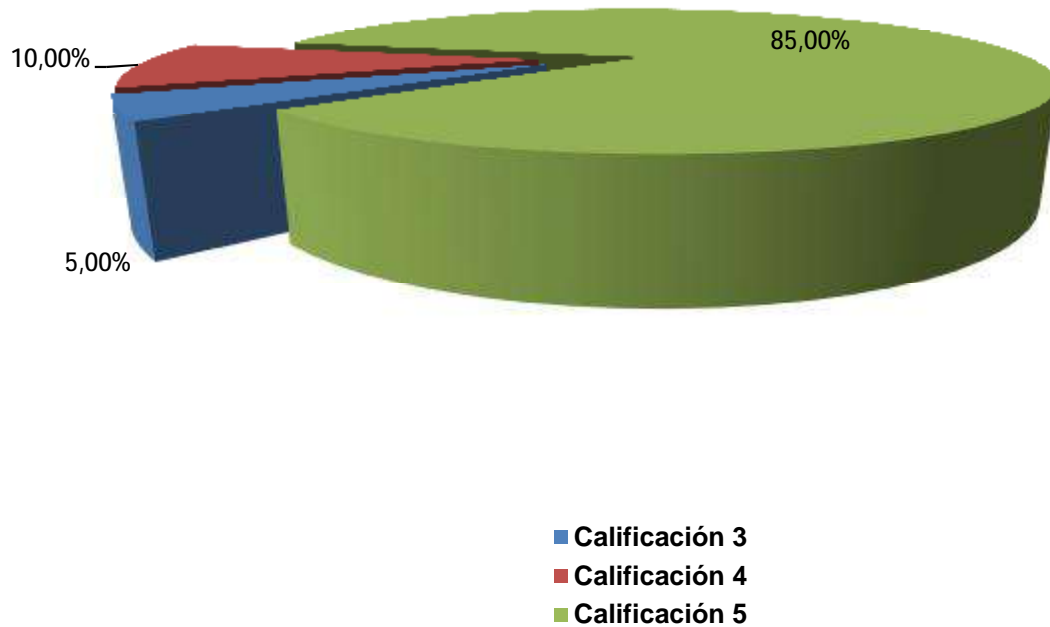


■ Calificación 4  
■ Calificación 5

**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 3 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 el Acompañamiento de nuestro servicio (el 15%) y 17 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 5 el Acompañamiento de nuestro servicio (el 85%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

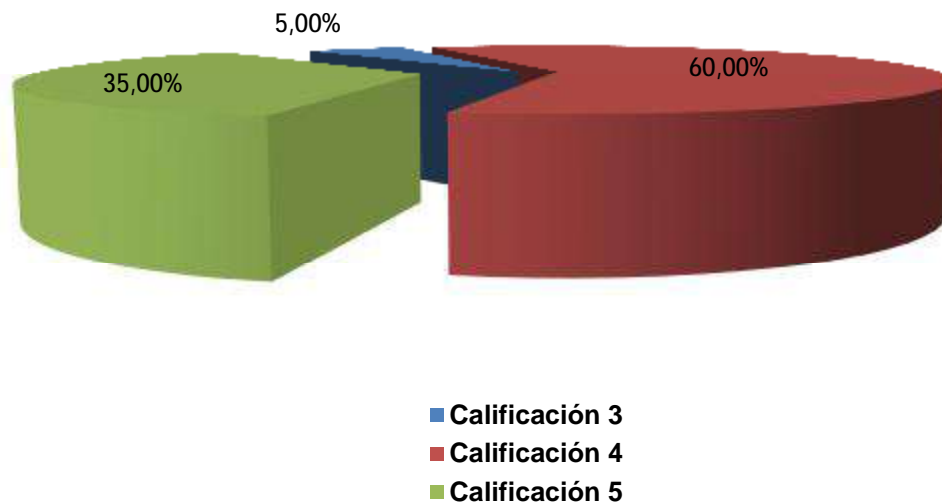
**Análisis de la Pregunta No. 14 - Respaldo:  
Realice una valoración de nuestro servicio:**



**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 1 cliente respondió que valora con una Calificación de 3 el Respaldo de nuestro servicio (el 5%), 2 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 el Respaldo de nuestro servicio (el 10%) y 17 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 5 el Respaldo de nuestro servicio (el 85%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

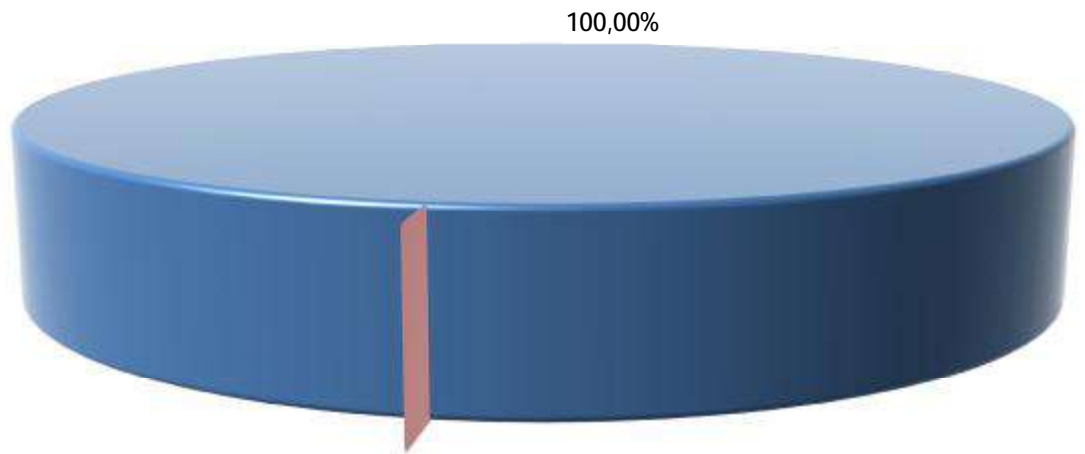
**Análisis de la Pregunta No. 14 - Cumplimiento:  
Realice una valoración de nuestro servicio:**



**Total encuestados: 20 clientes**

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 1 cliente respondió que valora con una Calificación de 3 el Cumplimiento de nuestro servicio (el 5%), 12 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 4 el Cumplimiento de nuestro servicio (el 60%) y 7 clientes respondieron que valoran con una Calificación de 5 el Cumplimiento de nuestro servicio (el 35%). Cabe resaltar que la Calificación 1 es la peor valoración y la Calificación 5 es la mejor valoración.

**Análisis de la Pregunta No. 15 :  
¿Recomendaría el producto?**



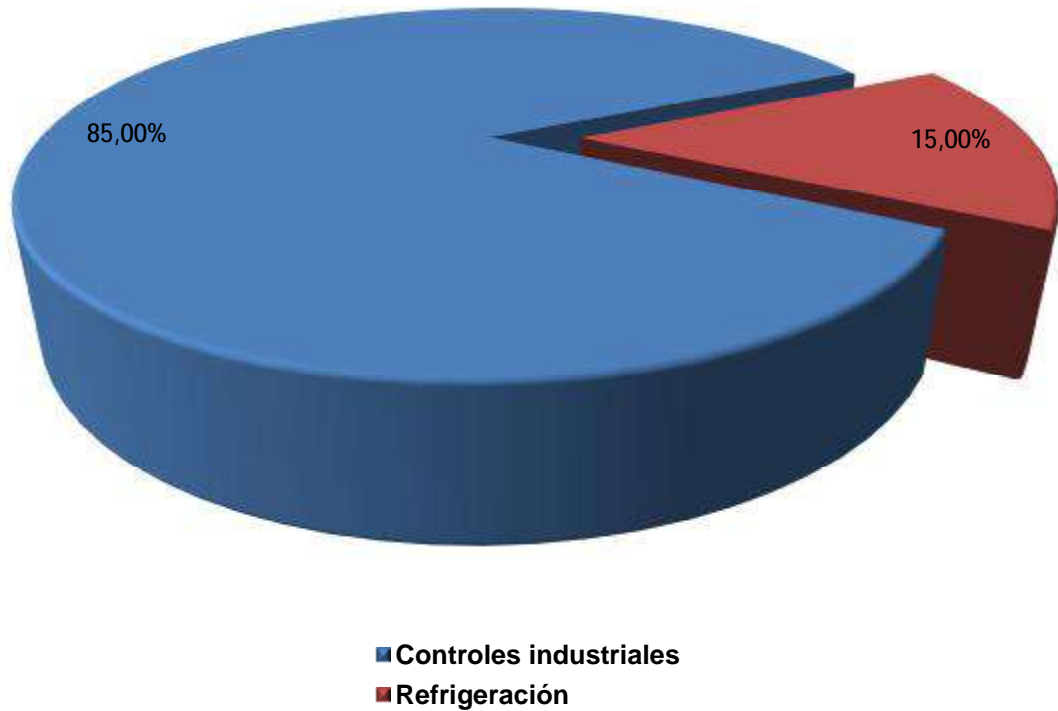
**Total encuestados: 20 clientes**

- Respuesta Sí
- Respuesta No

Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 20 clientes respondieron que recomendarían el producto marca Danfoss (el 100%).

**Análisis de la Pregunta No. 16:**

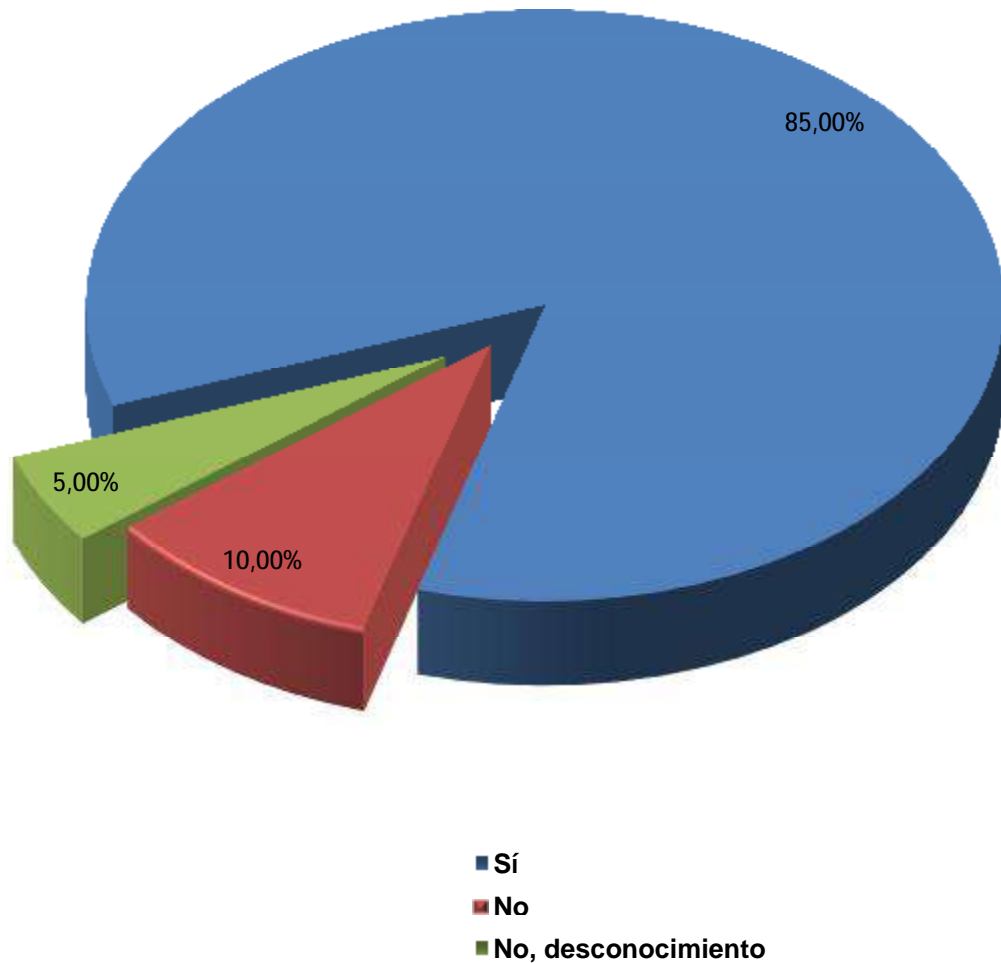
**¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?**



Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 17 clientes respondieron que conocen los Controles Industriales como línea adicional de Danfoss (el 85%) y 3 clientes contestaron que conocen la Refrigeración como línea adicional de Danfoss (el 15%).

### Análisis de la Pregunta No. 17:

¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?



Se evidencia que, de 20 clientes encuestados, 17 clientes respondieron que conocen los Controles Industriales como línea adicional de Danfoss (el 85%) y 3 clientes contestaron que conocen la Refrigeración como línea adicional de Danfoss (el 15%).

#### 14. ÍNDICADORES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y EXPECTATIVA DE DISTRIBUCIÓN

Para hallar el primer indicador que tiene que ver con el de Satisfacción del producto Danfoss nos remitimos a los resultados de la pregunta No. 5 donde después de que nuestros clientes evaluaron el producto y el servicio así como las variables de cada uno; finalmente decidieron que sí recomendarían el producto debido a la satisfacción que tienen del mismo.

$$\text{Indicador Satisfacción producto Danfoss} = \frac{\text{Cantidad de clientes que recomendarían el producto}}{\text{Cantidad de clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicador Satisfacción producto Danfoss} = \frac{20 \text{ clientes respondieron que sí}}{20 \text{ clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicador Satisfacción producto Danfoss} = \mathbf{100\%}$$

Para hallar el segundo indicador que tiene que ver con el de la Expectativa de la distribución directa del producto Danfoss nos remitimos a los resultados de la pregunta No. 9, la totalidad de nuestros clientes están de acuerdo con que les gustaría un Distribuidor directo de la marca Danfoss por las variables como Agilidad en la entrega del producto, Mejora en los tiempos de respuesta, Aumento en las compras, Mayor garantía, Equipo de préstamo para contingencias y Precios más atractivos.

$$\text{Indicador Expectativa de Distribución un distribuidor} = \frac{\text{Cantidad de clientes que les gustaría un distribuidor}}{\text{Cantidad de clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicador Expectativa de Distribución} = \frac{20 \text{ clientes que respondieron que sí}}{20 \text{ clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicador Expectativa de Distribución} = \mathbf{100\%}$$

Para hallar el tercer indicador que tiene que ver con Que líneas adicionales conoce de Danfoss y si actualmente utiliza estas líneas de productos, se relacionan las dos preguntas ya que una depende de la otra, nos remitimos a los resultados de la pregunta No. 16 y 17, la mayoría de nuestros clientes conocen la línea de controles industriales y refrigeración los cuales lo utilizan actualmente.

Indicador de Conocimiento y utilización  
de Otras Líneas de Danfoss = Cant. De clientes que utiliza estas líneas  
de productos

Cantidad de clientes encuestados

Indicador de Conocimiento y utilización  
de Otras Líneas de Danfoss = 17 clientes que respondieron que sí  
20 clientes encuestados

**Indicador de Conocimiento y utilización de  
Otras Líneas de Danfoss = 85%**

## 15. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

*Elaboró: Gerente Comercial de TECNACON S.A.S. quien es Representante de Ventas de la marca global DANFOSS*

### Ficha Técnica

**Elaboración:** del 28/10/2013 al 08/11/2013

**Lugar:** Plantas de automatización y Sede administrativa de las empresas industriales que son clientes de TECNACON S.A.S.

**Muestra:** 20 Clientes

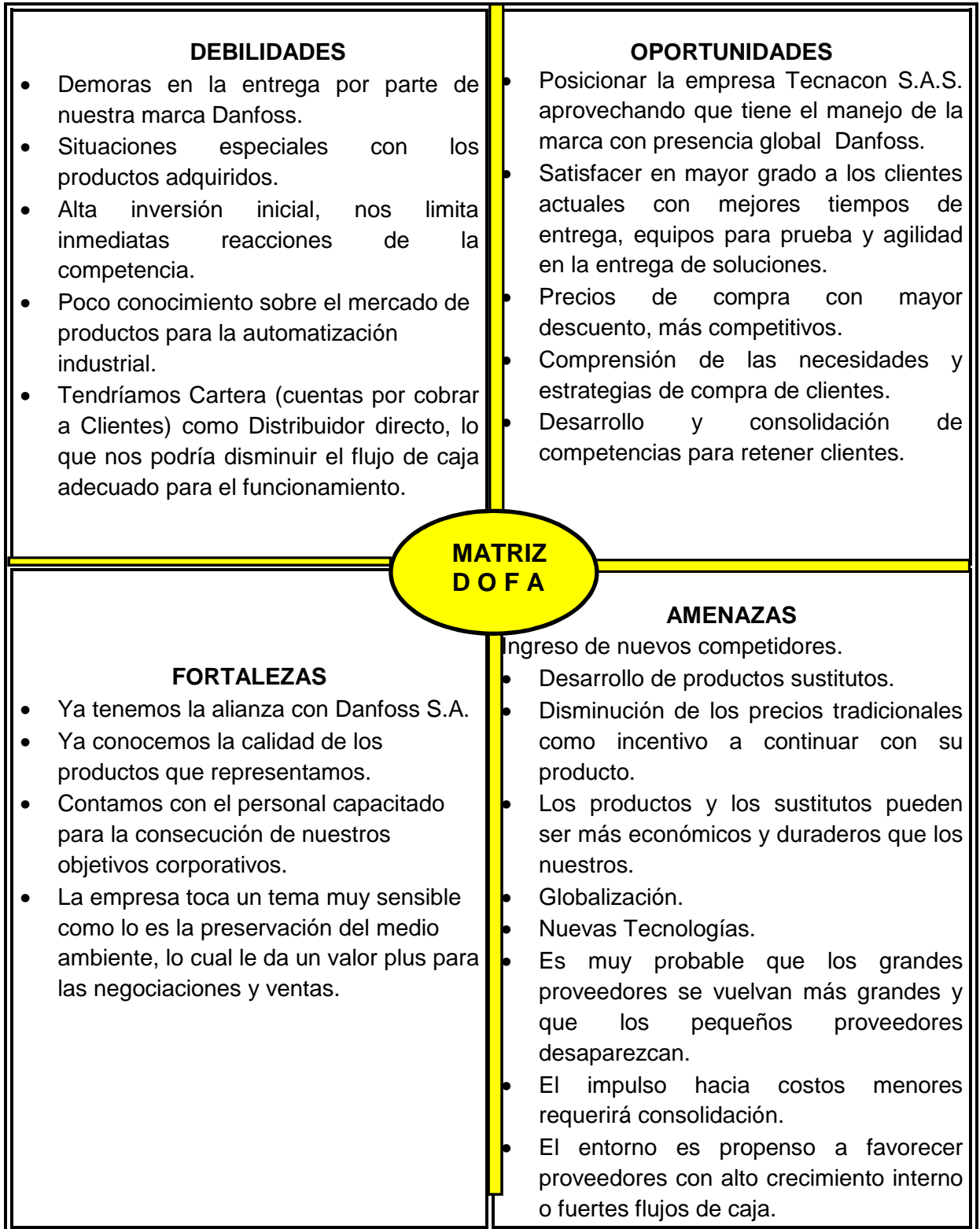
**Cantidad de preguntas del cuestionario:** 17

**Tiempo de respuesta:** Aproximadamente 15 minutos por encuestado

**Temas evaluados:** Satisfacción de clientes y expectativa de servicio de distribución

**Elaboró:** Gerente Comercial de TECNACON S.A.S.

## 16. Matriz DOFA del desafío de pasar de Representante a Distribuidor



## 17. CONCLUSIONES FINALES

- 1) Las empresas más grandes se han enfocado en un proceso más amplio de automatización para generar procesos productivos óptimos y esto hace que la demanda de productos Danfoss sea amplia y diversificada.
- 2) Algunos de los productos Danfoss como Filtros, Arrancadores y Variadores no son utilizados debido a que la operación diaria de sus empresas no demanda la utilización de estos productos y además, porque en algunos casos han sido reemplazados por productos sustitutos de otras marcas.
- 3) Es de anotar, que la relación costo-beneficio juega un papel preponderante al momento de la compra de los productos marca Danfoss puesto que las variables como precio, calidad, garantía y acompañamiento son considerados de manera relevante.
- 4) Es evidente, que la marca Danfoss está posicionada como un fuerte proveedor de sistemas de automatización industrial para la ciudad de Cali y su área metropolitana y que los clientes reconocen el alto grado de satisfacción al utilizar los productos de la marca global Danfoss.
- 5) A pesar de que los productos Danfoss son atractivos dentro de la relación Costo-Beneficio, a ningún cliente le parece que la característica del producto Precio es económica.
- 6) El indicador de expectativa de distribución muestra claramente que los clientes habituales o actuales esperan un distribuidor autorizado por las variables como Agilidad en la entrega del producto, Mejora en los tiempos de respuesta, Aumento en las compras, Mayor garantía, Equipo de préstamo para contingencias y Precios más atractivos. Cumpliendo con esta expectativa de los clientes lograríamos no solo satisfacer sus necesidades sino materializar el desafío de pasar de Representante a Distribuidor.

- 7) Se puede identificar que hay la probabilidad de vender más a clientes actuales otras líneas de productos Danfoss
- 8) Lograr que la TECNACON SAS sea más reconocida en el campo industrial

## **ANEXOS**

- 1) Documentos físicos y digitales con las encuestas realizadas a veinte clientes de Tecnacon S.A.S. que utilizan la marca de productos Danfoss.
- 2) Tabulación de la encuesta, así como el análisis numérico de los resultados y gráficas.

# **ANEXOS**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVA DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN**

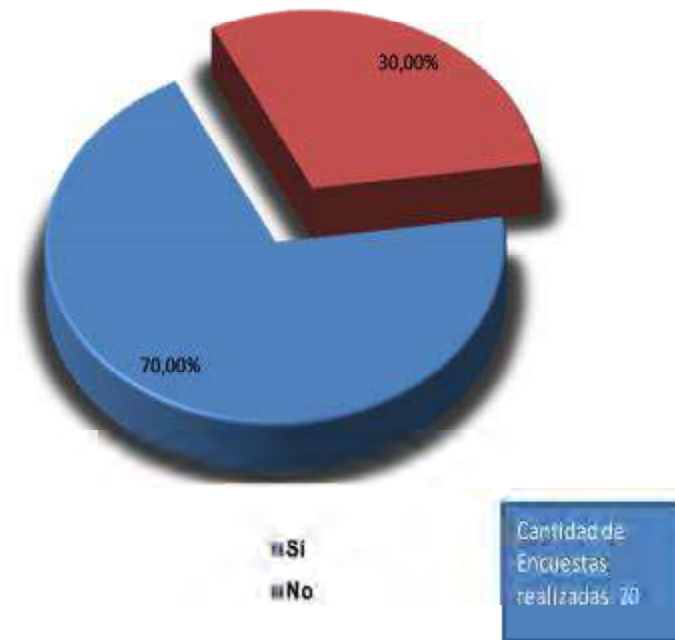
<b>Cliente</b>	<b>Detalle</b>	<b>Contacto</b>	<b>Cargo</b>	<b>e-mail</b>
1	Cervecería del Valle	Joel Blanco	Especialista en Automatización	<a href="mailto:Joel.Blanco@bav.sabmiller.com">Joel.Blanco@bav.sabmiller.com</a>
2	Harinera del Valle - Planta Cali	Jhon Jairo Becerra	Lider de Mantenimiento	<a href="mailto:jj.becerra@harineradelvalle.com">jj.becerra@harineradelvalle.com</a>
3	Unilever	Fredy Banguera	Ingeniero de Proyectos	<a href="mailto:Freddy.Banguera@unilever.com">Freddy.Banguera@unilever.com</a>
4	Omega Ingenieros	Juan Manuel Sierra	Ing. Desarrollo de Negocios	<a href="mailto:jsierra@omegainingenieros.com">jsierra@omegainingenieros.com</a>
5	Unilever HPC	Fabian Diez	Ingeniero de Proyectos	<a href="mailto:Fabian.Diez@unilever.com">Fabian.Diez@unilever.com</a>
6	Harinera del Valle - Planta Palmira	Leonardo Perez	Lider de Mantenimiento	<a href="mailto:l.perez@harineradelvalle.com">l.perez@harineradelvalle.com</a>
7	Celco	Mauricio Capurro	Ingeniero De Ventas	<a href="mailto:mauriciocapurro@celco.com.co">mauriciocapurro@celco.com.co</a>
8	Tecnoquímicas - Planta Jamundí	Fredy Castro	Programador Mantenimiento	<a href="mailto:fcastro@tecnoquimicas.com">fcastro@tecnoquimicas.com</a>
9	Ingenio Providencia	Narciso Hurtado	Coordinador de Cogeneración	<a href="mailto:Narciso.hurtado@ingprovidencia.com">Narciso.hurtado@ingprovidencia.com</a>
10	Harinera del Valle - Planta Dagua	Carlos Ocampo	Lider de Mantenimiento	<a href="mailto:ca.ocampo@harineradelvalle.com">ca.ocampo@harineradelvalle.com</a>
11	Itermicas	Alvaro Perafan	Director de proyectos	<a href="mailto:proyectos.itermicas@gmail.com">proyectos.itermicas@gmail.com</a>
12	Incauca	William Manzano	Analista Electrico	<a href="mailto:w.manzano@incauca.com">w.manzano@incauca.com</a>
13	Harinera del Valle - Planta Villa Rica	Andres Mauricio Pardo	Lider de Mantenimiento	<a href="mailto:a.pardo@harineradelvalle.com">a.pardo@harineradelvalle.com</a>
14	Tecam	Alexandra Hurtado	Jefe de Compras	<a href="mailto:Compras@tecam.com.co">Compras@tecam.com.co</a>
15	Tapón Corona	Herny Sanchez	Ingeniero de Automatización	<a href="mailto:henry.sanchez@envasesuniversales.com">henry.sanchez@envasesuniversales.com</a>
16	Carvel	Eddie Portilla	Ingeniero de Proyectos	<a href="mailto:eddie.portilla@carvel.com">eddie.portilla@carvel.com</a>
17	Refridcol	Juan Pablo Cardenas	Director de Ingenieria	<a href="mailto:juanpablocardenas@refridcol.com">juanpablocardenas@refridcol.com</a>
18	HZ Ingeniería	Jose Manuel Aviles	Ingeniero de Automatización	<a href="mailto:automatizacion.hz@gmail.com">automatizacion.hz@gmail.com</a>
19	Tablesa	Nancy Valencia	Directora de Ingenieria	<a href="mailto:empresarial@tablesa.com.co">empresarial@tablesa.com.co</a>
20	Calsa de Colombia	Yeison Parra	Automatización	<a href="mailto:eison.Parra@abmauri.com.co">eison.Parra@abmauri.com.co</a>

PREGUNTA No. 1 - Parte A: ¿Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros)?

Cliente	Respuesta
1	Sí
2	Si
3	Sí
4	Si
5	Sí
6	No
7	SI
8	Sí
9	No
10	Sí
11	Sí
12	Sí
13	Sí
14	No
15	No
16	No
17	Sí
18	No
19	Sí
20	Sí

Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte A	
Total clientes Encuestados	20
Sí	14
No	6
% Sí	70,00%
% No	30,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte A:**  
 ¿Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros)?



PREGUNTA No. 1 - Parte B: ¿Cuáles no?

Cliente	Respuesta
6	Filtros
9	Arrancadores y Variadores
14	Arrancadores y Filtros
15	Filtros
16	Filtros
18	Filtros

Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte B	
Total clientes Encuestados	6
Filtros	4
Arrancadores y Variadores	1
Arrancadores y Filtros	1
% Filtros	66,67%
% Arrancadores y Variadores	16,67%
% Arrancadores y Filtros	16,67%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 1 - Parte B :  
¿Cuáles no?



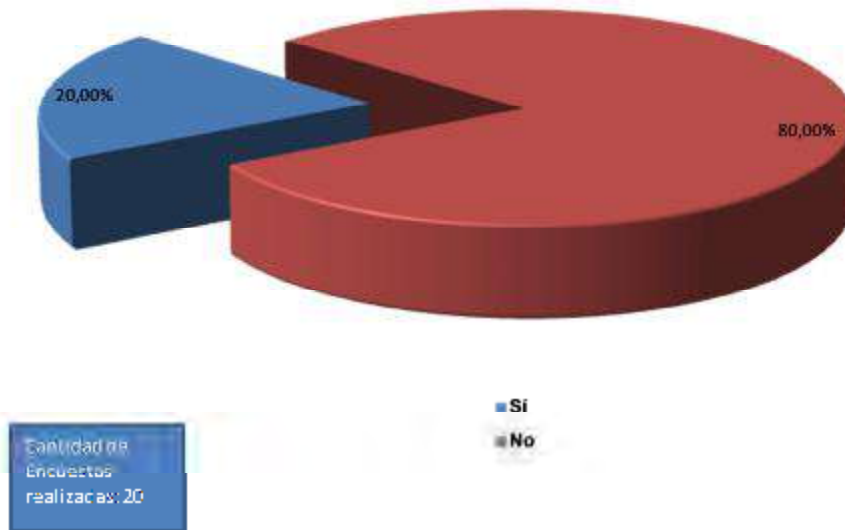
Cantidad de Encuestas realizadas: 76

**PREGUNTA No. 2: ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?**

Cliente	Respuesta
1	No
2	No
3	No
4	No
5	No
6	No
7	Sí
8	No
9	Sí
10	No
11	No
12	No
13	No
14	Sí
15	No
16	No
17	No
18	No
19	Sí
20	No

Análisis de la Pregunta No. 2	
Total clientes Encuestados	20
Sí	4
No	16
% Sí	20,00%
% No	80,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 2 :**  
**¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?**



Cliente	Respuesta
7	Schneider
9	Siemens y ABB
14	Yaskawa
19	ABB

Análisis de la Pregunta No. 3	
Total clientes Encuestados	4
Schneider	1
Siemens y ABB	1
Yaskawa	1
ABB	1
% Schneider	25,00%
% Siemens y ABB	25,00%
% Yaskawa	25,00%
% ABB	25,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 3:**  
¿Qué otras marcas utiliza actualmente?



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Schneider
- Siemens y ABB
- Yaskawa
- ABB

PREGUNTA No. 4: ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

Cliente	Respuesta
7	Calidad
9	Calidad y Precio
14	Acompañamiento
19	Precio

Análisis de la Pregunta No. 4	
Total clientes Encuestados	4
Calidad	1
Calidad y Precio	1
Acompañamiento	1
Precio	1
% Calidad	25,00%
% Calidad y Precio	25,00%
% Acompañamiento	25,00%
% Precio	25,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 4:  
¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

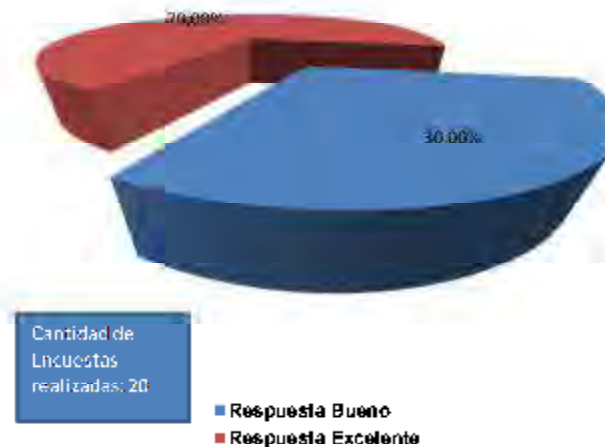


PREGUNTA No. 5: ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

Cliente	Respuesta
1	Excelente
2	Excelente
3	Excelente
4	Excelente
5	Excelente
6	Excelente
7	Bueno
8	Excelente
9	Bueno
10	Excelente
11	Excelente
12	Excelente
13	Excelente
14	Bueno
15	Excelente
16	Bueno
17	Excelente
18	Excelente
19	Bueno
20	Bueno

Análisis de la Pregunta No. 5	
Total clientes Encuestados	20
Respuesta Bueno	6
Respuesta Excelente	14
% Respuesta Bueno	30,00%
% Respuesta Excelente	70,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 5:**  
¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?



PREGUNTA No. 6: ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

Cliente	Respuesta
1	Más de tres años
2	Más de tres años
3	Más de tres años
4	Más de tres años
5	Más de tres años
6	Más de tres años
7	De uno a tres años
8	Más de tres años
9	Menos de un año
10	Más de tres años
11	Más de tres años
12	Más de tres años
13	Más de tres años
14	Más de tres años
15	Más de tres años
16	Más de tres años
17	Más de tres años
18	De uno a tres años
19	Más de tres años
20	Más de tres años

Análisis de la Pregunta No. 6	
Total clientes Encuestados	20
Menos de un año	1
De uno a tres años	2
Más de tres años	17
% Menos de un año	5,00%
% De uno a tres años	10,00%
% Más de tres años	85,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 6:  
¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

**PREGUNTA No. 7: ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?**

Cliente	Respuesta
1	Adecuado
2	Adecuado
3	Adecuado
4	Adecuado
5	Adecuado
6	Adecuado
7	Adecuado
8	Adecuado
9	Adecuado
10	Adecuado
11	Adecuado
12	Adecuado
13	Adecuado
14	Caro
15	Adecuado
16	Adecuado
17	Adecuado
18	Adecuado
19	Caro
20	Adecuado

Análisis de la Pregunta No. 7	
Total clientes Encuestados	20
Económico	0
Adecuado	18
Caro	2
% Respuesta Económico	0,00%
% Respuesta Adecuado	90,00%
% Respuesta Caro	10,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 7:  
¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?**



PREGUNTA No. 8: ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

Cliente	Respuesta
1	Excelente
2	Bueno
3	Bueno
4	Excelente
5	Bueno
6	Bueno
7	Bueno
8	Bueno
9	Bueno
10	Bueno
11	Bueno
12	Bueno
13	Bueno
14	Regular
15	Bueno
16	Regular
17	Bueno
18	Bueno
19	Bueno
20	Bueno

Análisis de la Pregunta No. 8	
Total clientes Encuestados	20
Respuesta Excelente	2
Respuesta Bueno	16
Respuesta Regular	2
% Respuesta Excelente	10,00%
% Respuesta Bueno	80,00%
% Respuesta Regular	10,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 8:  
¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?



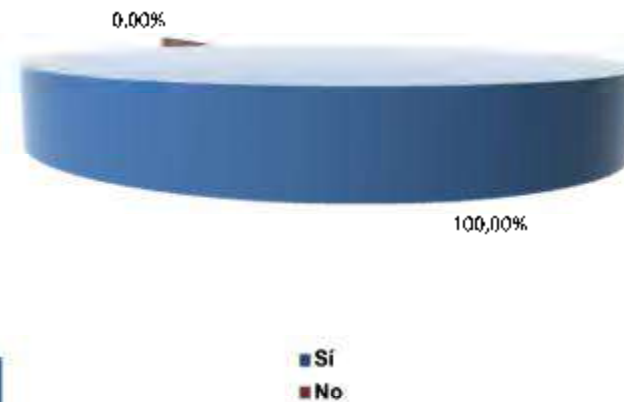
Cantidad de Encuestas realizadas: 20

■ Respuesta Excelente  
■ Respuesta Bueno

PREGUNTA No. 9: ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

Cliente	Respuesta
1	Si
2	Si
3	Si
4	Si
5	Si
6	Si
7	Si
8	Si
9	Si
10	Si
11	Si
12	Si
13	Si
14	Si
15	Si
16	Si
17	Si
18	Si
19	Si
20	Si

**Análisis de la Pregunta No. 9:**  
¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

Análisis de la Pregunta No. 9 Parte A	
Total clientes Encuestados	20
Si	20
No	0
% Si	100,00%
% No	0,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

PREGUNTA No. 10: ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

Ciente	Respuesta
1	Agilidad en la entrega del producto
2	Agilidad en la entrega del producto
3	Agilidad en la entrega del producto
4	Precios más atractivos
5	Precios más atractivos
6	Precios más atractivos
7	Agilidad en la entrega del producto
8	Agilidad en la entrega del producto
9	Mejora en los tiempos de respuesta
10	Mejora en los tiempos de respuesta
11	Agilidad en la entrega del producto
12	Agilidad en la entrega del producto
13	Agilidad en la entrega del producto
14	Equipo de préstamo de contingencia
15	Mejora en los tiempos de respuesta
16	Agilidad en la entrega del producto
17	Mayor garantía
18	Precios más atractivos
19	Mayor garantía
20	Precios más atractivos

Análisis de la Pregunta No. 10	
Total clientes Encuestados	20
Agilidad en la entrega	9
Mejora en los tiempos de respuesta	3
Mayor garantía	2
Precios más atractivos	5
Equipo de préstamo de contingencia	1
% Agilidad en la entrega	45,00%
% Mejora en los tiempos de respuesta	15,00%
% Mayor garantía	10,00%
% Precios más atractivos	25,00%
% Equipo de préstamo de contingencia	5,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 10:  
¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?



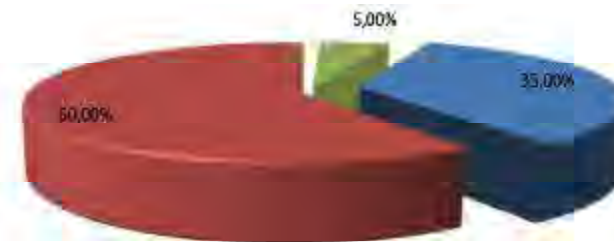
Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Agilidad en la entrega
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Mayor garantía
- Precios más atractivos
- Equipo de préstamo de contingencia

PREGUNTA No. 11 - Precio: ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Ciiente	Respuesta
1	Precio poco importante
2	Precio importante
3	Precio importante
4	Precio importante
5	Precio importante
6	Precio importante
7	Precio importante
8	Precio importante
9	Precio importante
10	Precio importante
11	Precio importante
12	Precio importante
13	Precio importante
14	Precio muy importante
15	Precio muy importante
16	Precio muy importante
17	Precio muy importante
18	Precio muy importante
19	Precio muy importante
20	Precio muy importante

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Precio:**  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- 4. Precio muy importante
- 3. Precio importante
- 2. Precio poco importante

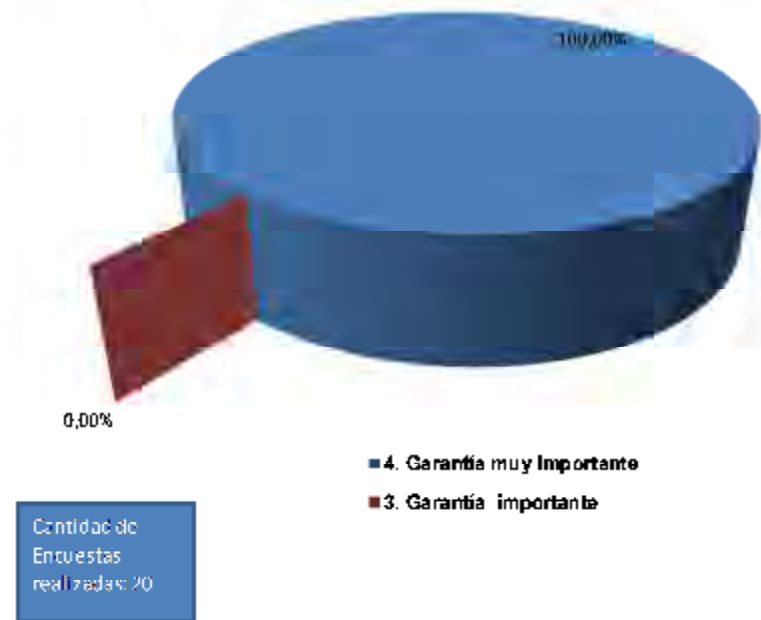
Análisis de la Pregunta No. 11 - Precio	
Total clientes Encuestados	20
4. Precio muy importante	7
3. Precio importante	12
2. Precio poco importante	1
% 4. Precio muy importante	35,00%
% 3. Precio importante	60,00%
% 2. Precio poco importante	5,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

PREGUNTA No. 11 - Garantía: ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Cliente	Respuesta
1	Garantía muy importante
2	Garantía muy importante
3	Garantía muy importante
4	Garantía muy importante
5	Garantía muy importante
6	Garantía muy importante
7	Garantía muy importante
8	Garantía muy importante
9	Garantía muy importante
10	Garantía muy importante
11	Garantía muy importante
12	Garantía muy importante
13	Garantía muy importante
14	Garantía muy importante
15	Garantía muy importante
16	Garantía muy importante
17	Garantía muy importante
18	Garantía muy importante
19	Garantía muy importante
20	Garantía muy importante

Análisis de la Pregunta No. 11 - Garantía	
Total clientes Encuestados	20
4. Garantía muy importante	20
3. Garantía importante	0
% 4. Garantía muy importante	100,00%
% 3. Garantía importante	0,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 11 - Garantía:  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

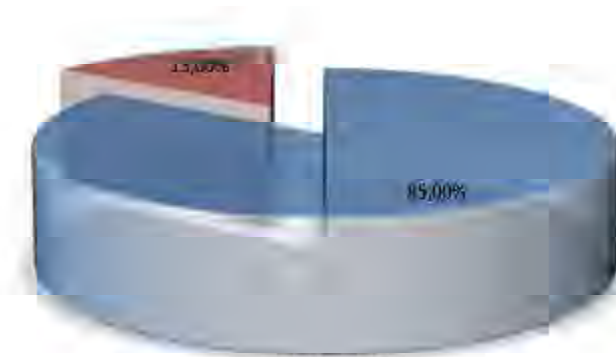


**PREGUNTA No. 11 - Calidad:** ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Cliente	Respuesta
1	Calidad muy importante
2	Calidad muy importante
3	Calidad muy importante
4	Calidad muy importante
5	Calidad muy importante
6	Calidad muy importante
7	Calidad importante
8	Calidad muy importante
9	Calidad muy importante
10	Calidad muy importante
11	Calidad muy importante
12	Calidad muy importante
13	Calidad muy importante
14	Calidad muy importante
15	Calidad muy importante
16	Calidad importante
17	Calidad muy importante
18	Calidad muy importante
19	Calidad importante
20	Calidad muy importante

Análisis de la Pregunta No. 11 - Calidad	
Total clientes Encuestados	20
4. Calidad muy importante	17
3. Calidad importante	3
% 4. Calidad muy importante	85,00%
% 3. Calidad importante	15,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Calidad:**  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?



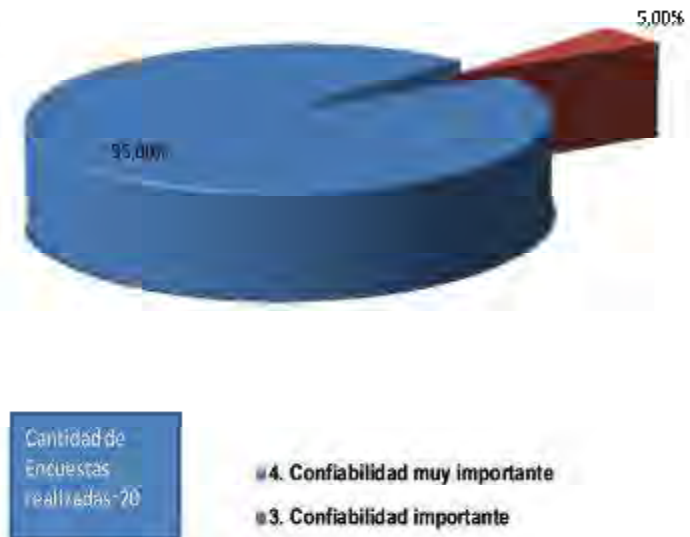
Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- 4. Calidad muy importante
- 3. Calidad importante

PREGUNTA No. 11 - Confiabilidad: ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Ciiente	Respuesta
1	Confiabilidad muy importante
2	Confiabilidad muy importante
3	Confiabilidad muy importante
4	Confiabilidad importante
5	Confiabilidad muy importante
6	Confiabilidad muy importante
7	Confiabilidad muy importante
8	Confiabilidad muy importante
9	Confiabilidad muy importante
10	Confiabilidad muy importante
11	Confiabilidad muy importante
12	Confiabilidad muy importante
13	Confiabilidad muy importante
14	Confiabilidad muy importante
15	Confiabilidad muy importante
16	Confiabilidad muy importante
17	Confiabilidad muy importante
18	Confiabilidad muy importante
19	Confiabilidad muy importante
20	Confiabilidad muy importante

**Análisis de la Pregunta No. 11 - Confiabilidad:**  
¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?



Análisis de la Pregunta No. 11 - Confiabilidad	
Total clientes Encuestados	20
4. Confiabilidad muy importante	19
3. Confiabilidad importante	1
% 4. Confiabilidad muy importante	95,00%
% 3. Confiabilidad importante	5,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

PREGUNTA No. 12 - Acompañamiento: ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Cliente	Respuesta
1	Acompañamiento muy importante
2	Acompañamiento muy importante
3	Acompañamiento muy importante
4	Acompañamiento muy importante
5	Acompañamiento muy importante
6	Acompañamiento muy importante
7	Acompañamiento importante
8	Acompañamiento muy importante
9	Acompañamiento muy importante
10	Acompañamiento muy importante
11	Acompañamiento muy importante
12	Acompañamiento muy importante
13	Acompañamiento muy importante
14	Acompañamiento muy importante
15	Acompañamiento muy importante
16	Acompañamiento importante
17	Acompañamiento muy importante
18	Acompañamiento muy importante
19	Acompañamiento importante
20	Acompañamiento muy importante

Análisis de la Pregunta No. 12 - Acompañamiento	
Total clientes Encuestados	20
4. Acompañamiento muy importante	17
3. Acompañamiento importante	3
% 4. Acompañamiento muy importante	85,00%
3. Acompañamiento importante	15,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 12 - Acompañamiento:  
¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?



- 4. Acompañamiento muy importante
- 3. Acompañamiento importante

Cantidad de Encuestas realizadas: 20

PREGUNTA No. 12 - Respaldo: ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Cliente	Respuesta
1	Respaldo muy importante
2	Respaldo muy importante
3	Respaldo muy importante
4	Respaldo muy importante
5	Respaldo muy importante
6	Respaldo muy importante
7	Respaldo importante
8	Respaldo muy importante
9	Respaldo importante
10	Respaldo muy importante
11	Respaldo muy importante
12	Respaldo muy importante
13	Respaldo muy importante
14	Respaldo importante
15	Respaldo muy importante
16	Respaldo muy importante
17	Respaldo muy importante
18	Respaldo muy importante
19	Respaldo importante
20	Respaldo muy importante

Análisis de la Pregunta No. 12 - Respaldo	
Total clientes Encuestados	20
4. Respaldo muy importante	16
3. Respaldo importante	4
% 4. Respaldo muy importante	80,00%
% 3. Respaldo importante	20,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 12 - Respaldo:  
¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?



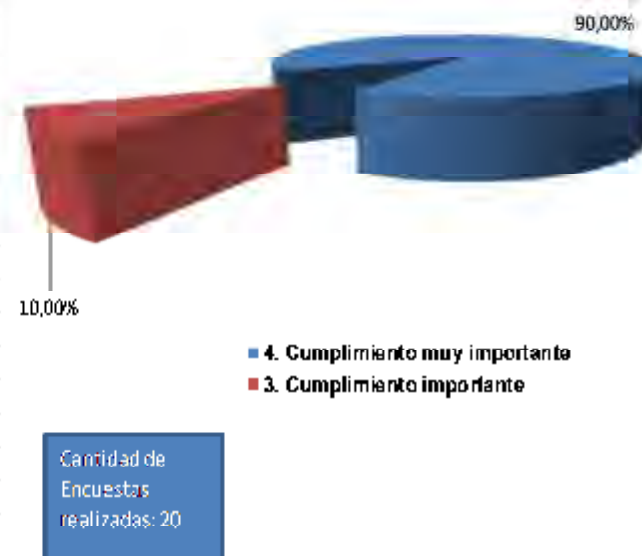
Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- 4. Respaldo muy importante
- 3. Respaldo importante

PREGUNTA No. 12 - Cumplimiento: ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Cliente	Respuesta
1	Cumplimiento muy importante
2	Cumplimiento muy importante
3	Cumplimiento muy importante
4	Cumplimiento muy importante
5	Cumplimiento muy importante
6	Cumplimiento muy importante
7	Cumplimiento importante
8	Cumplimiento muy importante
9	Cumplimiento muy importante
10	Cumplimiento muy importante
11	Cumplimiento muy importante
12	Cumplimiento muy importante
13	Cumplimiento muy importante
14	Cumplimiento muy importante
15	Cumplimiento muy importante
16	Cumplimiento muy importante
17	Cumplimiento muy importante
18	Cumplimiento muy importante
19	Cumplimiento importante
20	Cumplimiento muy importante

**Análisis de la Pregunta No. 12 - Cumplimiento:**  
¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

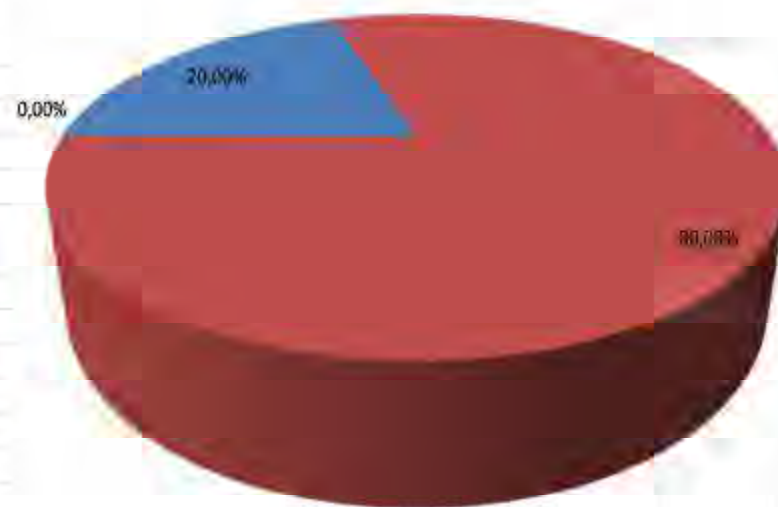


<b>Análisis de la Pregunta No. 12 - Cumplimiento</b>	
Total clientes Encuestados	20
4. Cumplimiento muy importante	18
3. Cumplimiento importante	2
% Cumplimiento muy importante	90,00%
% Cumplimiento importante	10,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Cliente	Respuesta
1	Calificación 4
2	Calificación 4
3	Calificación 4
4	Calificación 4
5	Calificación 4
6	Calificación 4
7	Calificación 4
8	Calificación 4
9	Calificación 4
10	Calificación 4
11	Calificación 4
12	Calificación 4
13	Calificación 4
14	Calificación 3
15	Calificación 4
16	Calificación 3
17	Calificación 4
18	Calificación 3
19	Calificación 3
20	Calificación 4

Análisis de la Pregunta No. 13 - Precio	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 3	4
Calificación 4	16
Calificación 5	0
% Calificación 3	20,00%
% Calificación 4	80,00%
% Calificación 5	0,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Precio:  
Realice una valoración de nuestro producto:**



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

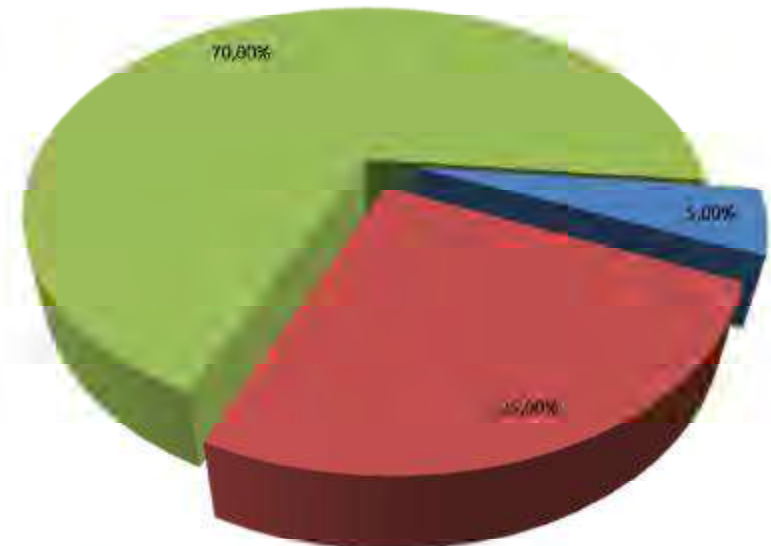
- Calificación 3
- Calificación 4
- Calificación 5

PREGUNTA No. 13 - Garantía: Realice una valoración de nuestro producto:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 5
2	Calificación 5
3	Calificación 5
4	Calificación 5
5	Calificación 5
6	Calificación 5
7	Calificación 5
8	Calificación 5
9	Calificación 5
10	Calificación 5
11	Calificación 5
12	Calificación 5
13	Calificación 5
14	Calificación 3
15	Calificación 5
16	Calificación 4
17	Calificación 4
18	Calificación 4
19	Calificación 4
20	Calificación 4

Análisis de la Pregunta No. 13 - Garantía	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 3	1
Calificación 4	5
Calificación 5	14
% Calificación 3	5,00%
% Calificación 4	25,00%
% Calificación 5	70,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 13 - Garantía:  
Realice una valoración de nuestro producto:



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Calificación 3
- Calificación 4
- Calificación 5

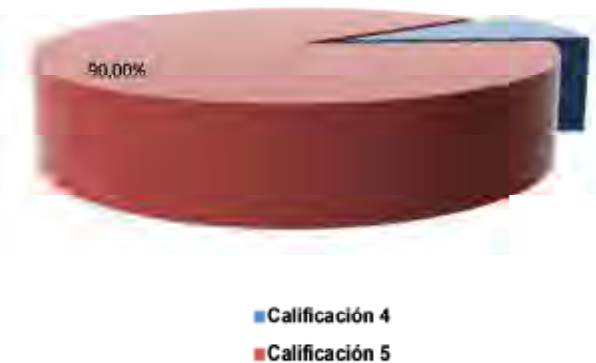
PREGUNTA No. 13 - Calidad: Realice una valoración de nuestro producto:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 5
2	Calificación 5
3	Calificación 5
4	Calificación 5
5	Calificación 5
6	Calificación 5
7	Calificación 5
8	Calificación 5
9	Calificación 5
10	Calificación 5
11	Calificación 5
12	Calificación 5
13	Calificación 5
14	Calificación 4
15	Calificación 5
16	Calificación 5
17	Calificación 5
18	Calificación 4
19	Calificación 5
20	Calificación 5

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Calidad**

Total clientes Encuestados	20
Calificación 4	2
Calificación 5	18
% Calificación 4	10,00%
% Calificación 5	90,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 13 - Calidad:**  
Realice una valoración de nuestro producto:



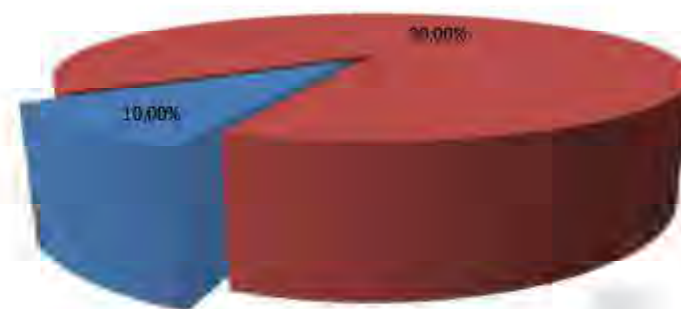
Cantidad de Encuestas realizadas: 20

PREGUNTA No. 13 - Confiabilidad: Realice una valoración de nuestro producto:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 5
2	Calificación 4
3	Calificación 5
4	Calificación 5
5	Calificación 5
6	Calificación 5
7	Calificación 5
8	Calificación 5
9	Calificación 5
10	Calificación 5
11	Calificación 5
12	Calificación 5
13	Calificación 5
14	Calificación 5
15	Calificación 5
16	Calificación 4
17	Calificación 5
18	Calificación 5
19	Calificación 5
20	Calificación 5

Análisis de la Pregunta No. 13 - Confiabilidad	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 4	2
Calificación 5	18
% Calificación 4	10,00%
% Calificación 5	90,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 13 - Confiabilidad:  
Realice una valoración de nuestro producto:



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Calificación 4
- Calificación 5

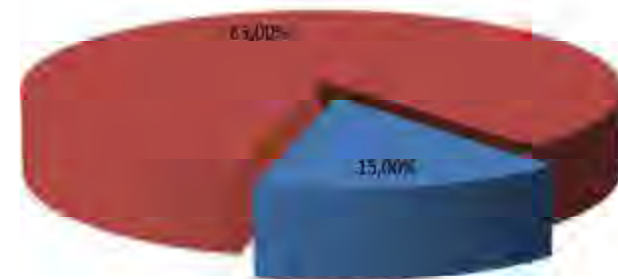
PREGUNTA No. 14 - Acompañamiento: Realice una valoración de nuestro servicio:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 5
2	Calificación 5
3	Calificación 5
4	Calificación 5
5	Calificación 5
6	Calificación 5
7	Calificación 5
8	Calificación 5
9	Calificación 5
10	Calificación 5
11	Calificación 4
12	Calificación 4
13	Calificación 4
14	Calificación 5
15	Calificación 5
16	Calificación 5
17	Calificación 5
18	Calificación 5
19	Calificación 5
20	Calificación 5

Análisis de la Pregunta No. 14 - Acompañamiento	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 4	3
Calificación 5	17
% Calificación 4	15,00%
% Calificación 5	85,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 14 - Acompañamiento:

Realice una valoración de nuestro servicio:



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

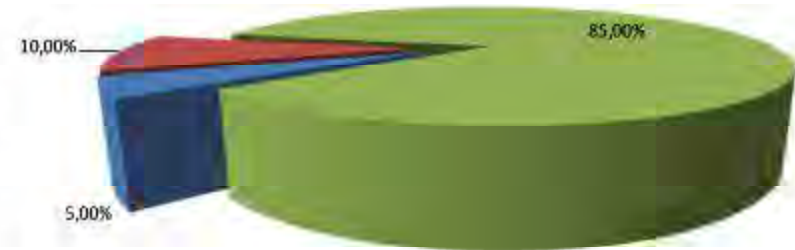
■ Calificación 4  
■ Calificación 5

PREGUNTA No. 14 - Respaldo: Realice una valoración de nuestro servicio:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 5
2	Calificación 4
3	Calificación 5
4	Calificación 5
5	Calificación 5
6	Calificación 5
7	Calificación 5
8	Calificación 4
9	Calificación 5
10	Calificación 5
11	Calificación 5
12	Calificación 5
13	Calificación 5
14	Calificación 5
15	Calificación 5
16	Calificación 5
17	Calificación 5
18	Calificación 5
19	Calificación 3
20	Calificación 5

Análisis de la Pregunta No. 14 - Respaldo	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 3	1
Calificación 4	2
Calificación 5	17
% Calificación 3	5,00%
% Calificación 4	10,00%
% Calificación 5	85,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 14 - Respaldo:  
Realice una valoración de nuestro servicio:



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

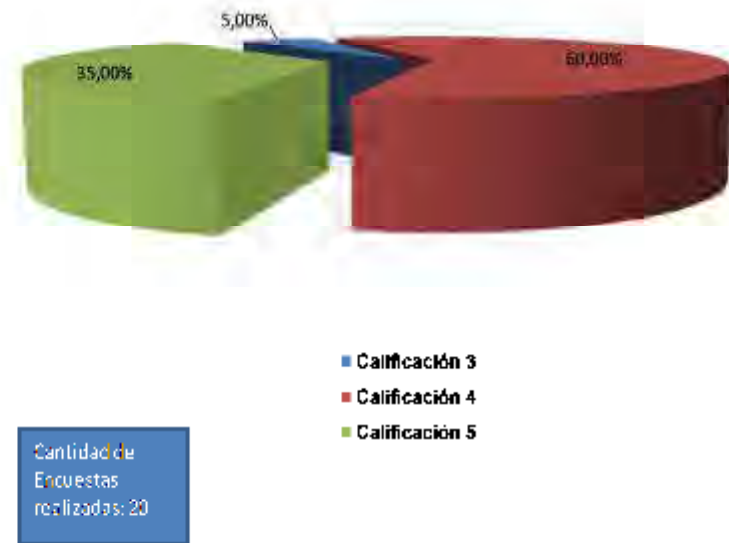
- Calificación 3
- Calificación 4
- Calificación 5

PREGUNTA No. 14 - Cumplimiento: Realice una valoración de nuestro servicio:

Cliente	Respuesta
1	Calificación 4
2	Calificación 4
3	Calificación 4
4	Calificación 4
5	Calificación 4
6	Calificación 4
7	Calificación 4
8	Calificación 5
9	Calificación 4
10	Calificación 4
11	Calificación 5
12	Calificación 5
13	Calificación 5
14	Calificación 5
15	Calificación 4
16	Calificación 4
17	Calificación 5
18	Calificación 5
19	Calificación 4
20	Calificación 3

Análisis de la Pregunta No. 14 - Cumplimiento	
Total clientes Encuestados	20
Calificación 3	1
Calificación 4	12
Calificación 5	7
% Calificación 3	5,00%
% Calificación 4	60,00%
% Calificación 5	35,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 14 - Cumplimiento:  
Realice una valoración de nuestro servicio:

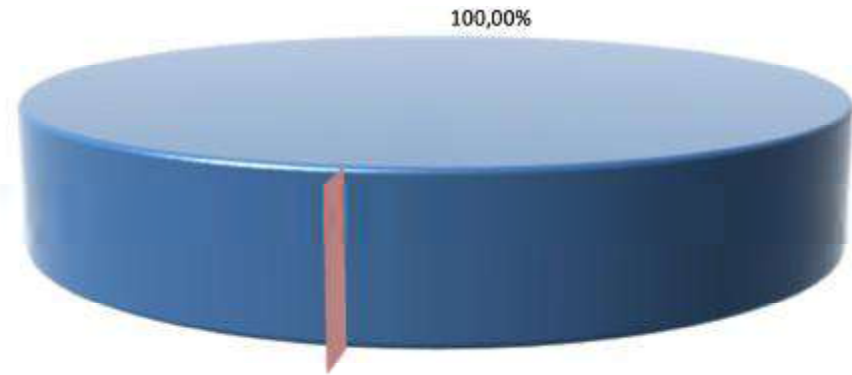


**PREGUNTA No. 15: ¿Recomendaría el producto?**

Cliente	Respuesta
1	Si
2	Si
3	Si
4	Si
5	Si
6	Si
7	Si
8	Si
9	Si
10	Si
11	Si
12	Si
13	Si
14	Si
15	Si
16	Si
17	Si
18	Si
19	Si
20	Si

Análisis de la Pregunta No. 15	
Total clientes Encuestados	20
Respuesta SI	20
Respuesta No	0
% Respuesta Si	100,00%
% Respuesta No	0,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 15 :  
¿Recomendaría el producto?**



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

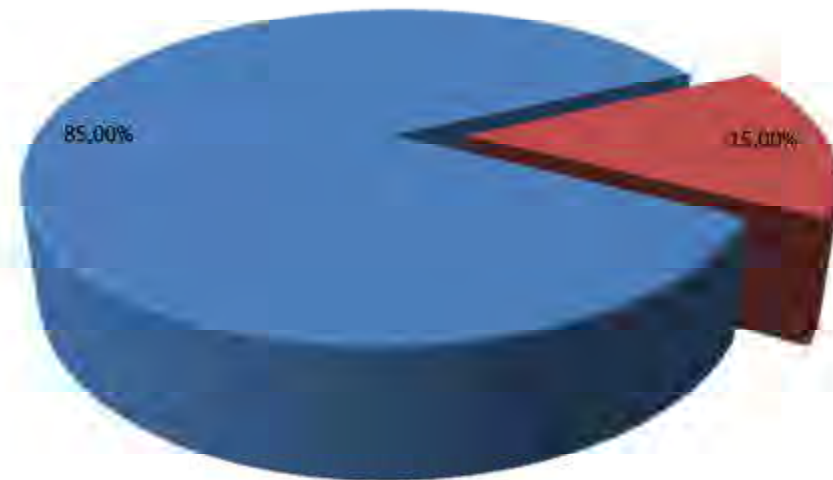
- Respuesta Si
- Respuesta No

PREGUNTA No. 16: ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Cliente	Respuesta
1	Controles industriales
2	Controles industriales
3	Controles industriales
4	Refrigeración
5	Controles industriales
6	Controles industriales
7	Controles industriales
8	Controles industriales
9	Controles industriales
10	Refrigeración
11	Controles industriales
12	Controles industriales
13	Controles industriales
14	Controles industriales
15	Refrigeración
16	Controles industriales
17	Controles industriales
18	Controles industriales
19	Controles industriales
20	Controles industriales

Análisis de la Pregunta No. 16	
Total clientes Encuestados	20
Controles industriales	17
Refrigeración	3
% Controles industriales	85,00%
% Refrigeración	15,00%
<b>Total %</b>	<b>100,00%</b>

Análisis de la Pregunta No. 16:  
¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

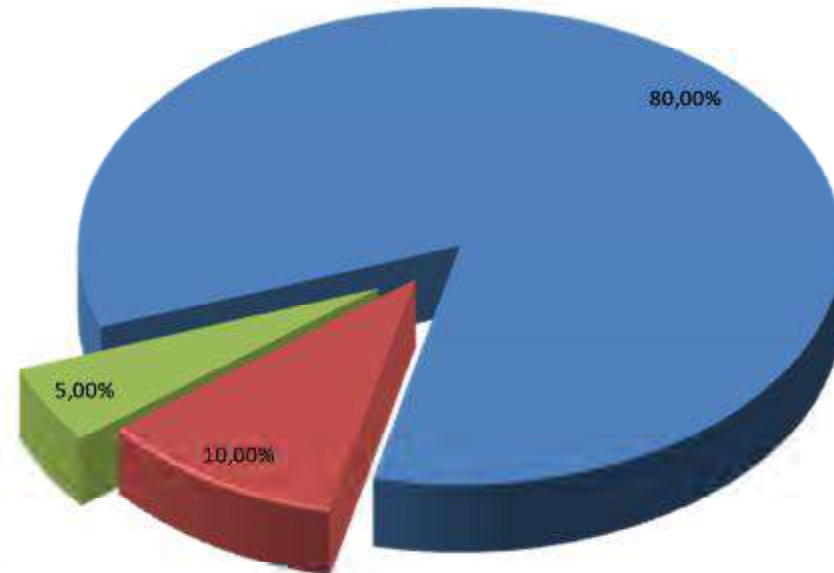
- Controles industriales
- Refrigeración

**PREGUNTA No. 17: ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?**

Cliente	Respuesta
1	Si
2	Si
3	Sí
4	Sí
5	Sí
6	Sí
7	No
8	,
9	Si
10	Si
11	Si
12	Si
13	Si
14	Si
15	Si
16	Si
17	Si
18	No, desconocimiento
19	No
20	Si

Análisis de la Pregunta No. 17	
Total clientes Encuestados	20
Si	16
No	2
No, desconocimiento	1
% Si	80,00%
% No	10,00%
% No, desconocimiento	5,00%
<b>Total %</b>	<b>95,00%</b>

**Análisis de la Pregunta No. 17:**  
**¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?**



Cantidad de Encuestas realizadas: 20

- Si
- No
- No, desconocimiento

## 18. BIBLIOGRAFÍA

- 1) Stroh, L. Brett, J., Baumann, J. & Reilly, A. “**Agency theory and variable pay compensation strategies**”, Academy of Management Journal, 39 (3), 751-767, 1996
- 2) Innovación Empresarial, **Arte y Ciencia en la Creación de Empresas**, Rodrigo Varela V. - Pearson Prentice Hall
- 3) Mc CARTHY; JEROME; PERREAULT, **Marketing: Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica**, Madrid, McGraw-Hill/ Irwin, 1998
- 4) LAMBIN Jean Jacques, **Marketing Estratégico**, Madrid, McGraw- Hill, 2003
- 5) CZINKOTA Michael , KOTAABE, **Administración de la Mercadotecnia**, México, Thomson Learning, 2da Edición
- 6) FERNÁNDEZ VALIÑAS, Ricardo, **Fundamentos de Mercadotecnia**, México, Thomson Learning, 2002
- 7) DVOSKIN Roberto, **Fundamentos de Marketing: Teoría y Experiencia**, Buenos Aires, 2004
- 8) PUJOL Bruno, **Dirección de Marketing y Ventas**, Madrid, Cultural, 2002
- 9) MARTINEZ Ribes. JOSEP María, **Fidelizando Clientes**, Barcelona, Gestión, 2002

1

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 20/10/13  
Nombre de la empresa: Carvencia Valle  
Nombre del encuestado: José Blanco  
Cargo: Especialista de Automatización

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

LA

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?



- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	3	<del>2</del>	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:



LC

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!



El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 28/10/13  
Nombre de la empresa: Hormera del Valle Planta Cali  
Nombre del encuestado: Shon Jairo Garcia  
Cargo: Chefe de mantenimiento

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra   
\_\_\_\_\_

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?



- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?



- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1
Garantía	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Confiabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Respaldo	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<input checked="" type="checkbox"/>	
Garantía					<input checked="" type="checkbox"/>
Calidad					<input checked="" type="checkbox"/>
Confiabilidad				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:



20

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo				X	
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Sí
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!



El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: Unilover 28/11/13  
Nombre de la empresa: Unilover  
Nombre del encuestado: Fredy Bangua  
Cargo: Ingeniero de Proyectos

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

37

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?



- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	<del>X</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>X</del>	3	2	1
Respaldo	<del>X</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>X</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:



Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!





El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 30/16/13  
Nombre de la empresa: Omega Ingeniería  
Nombre del encuestado: Juan Manuel Soria  
Cargo: Ing. Desarrollo de Negocio

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?  
(si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?



- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Si
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	4	<del>3</del>	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					<input checked="" type="checkbox"/>
Respaldo					<input checked="" type="checkbox"/>
Cumplimiento				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 30/10/13  
Nombre de la empresa: Uniliver Planta Hrc  
Nombre del encuestado: Fabian Diaz  
Cargo: Ingeniero d Proyectos

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Linea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	<del>X</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>X</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>X</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	<del>X</del>
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 30/10/13

Nombre de la empresa: Hermano del Valle - Planta Palmira

Nombre del encuestado: Leonardo Ruiz

Cargo: Chefe de Mantenimiento

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? Filtros

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	3	2	1
Garantía	X	3	2	1
Calidad	X	3	2	1
Confiabilidad	4	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	X	3	2	1
Respaldo	4	3	2	1
Cumplimiento	4	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

60

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 30/10/13

Nombre de la empresa: Ulco S.A.

Nombre del encuestado: Mauricio Caputo

Cargo: Ingeniero de Ventas

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?)

Si    
 No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si    
 No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider    
 d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

calidad de los equipos

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	4	<del>3</del>	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	4	<del>3</del>	2	1
Respaldo	4	<del>3</del>	2	1
Cumplimiento	4	<del>3</del>	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 31/10/13  
Nombre de la empresa: Tanquecitas - Planta Samard  
Nombre del encuestado: Fredy Ochoa  
Cargo: Programador Mantenimiento

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

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

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Si
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

80

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo				X	
Cumplimiento					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Sí
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

98

9

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 02/11/13  
 Nombre de la empresa: ingenio Piedad  
 Nombre del encuestado: Romero Hurtado  
 Cargo: Coordinador de Cognición

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? Arrancadores suaves y variadores

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

Calidad y precio atractivo

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

96

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	4	<del>3</del>	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					<input checked="" type="checkbox"/>
Respaldo					<input checked="" type="checkbox"/>
Cumplimiento				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---



---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado. Inlcuido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 21/10/13  
Nombre de la empresa: Hormasa del valle Planta Dagua  
Nombre del encuestado: Boris O Campo  
Cargo: Cedi de Mantenimiento

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

10B

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

100

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 02/11/13

Nombre de la empresa: ET-Imicas

Nombre del encuestado: Alvaro Pujari

Cargo: Director de Proyectos

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si  No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si  No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider   
d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

444

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Si
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?



- 11/18
- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>3</del>	3	2	1
Respaldo	<del>3</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>3</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento				X	
Respaldo					X
Cumplimiento					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí   
 No   
 Quizás

¿Por qué?

---



---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales   
 Refrigeración y A/A   
 Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Sí   
 No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 02/11/13  
Nombre de la empresa: Tecnacog  
Nombre del encuestado: William Manzano  
Cargo: Analista Electrico

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

12/5

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

127

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento				X	
Respaldo					X
Cumplimiento					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 09/11/18  
 Nombre de la empresa: Hainra del valle - Planta Ulla Ulla  
 Nombre del encuestado: Andrés Mauricio Pardo  
 Cargo: Lider de Mantenimiento

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos?  
 (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Precio	4	<del>3</del>	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	<del>X</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Acompañamiento	<del>X</del>	3	2	1
Respaldo	<del>X</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>X</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía					<del>X</del>
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

137

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento				X	
Respaldo					X
Cumplimiento					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 04/11/13  
Nombre de la empresa: TECAM  
Nombre del encuestado: Alexandria Hurtado  
Cargo: Jefe de compras

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Linea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?)

Sí   
No

¿Cuáles no? Arrancadores suaves y filtros

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?  
acompañamiento en el servicio postventa

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?



148

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Si
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

14 B

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	X	3	2	1
Garantía	X	3	2	1
Calidad	X	3	2	1
Confiability	X	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	X	3	2	1
Respaldo	4	X	2	1
Cumplimiento	X	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio			X		
Garantía			X		
Calidad				X	
Confiability					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento				X	
Respaldo					X
Cumplimiento					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí
- No
- Quizás

¿Por qué?

---



---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Sí
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 06/12/13

Nombre de la empresa: Tapón Cuaras

Nombre del encuestado: Hinny Sarmiento

Cargo: Ingeniero de Automatización

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? Ellos

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

15/3

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	<del>X</del>	3	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	<del>X</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>X</del>	3	2	1
Respaldo	<del>X</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>X</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía					X
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

152

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 06/25/13

Nombre de la empresa: sanul

Nombre del encuestado: eddie portillo

Cargo: Ingeniero de Proyectos

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? Filtros

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Mallo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Si
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

163

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Precio	<del>4</del>	3	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	4	<del>3</del>	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Acompañamiento	4	<del>3</del>	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio			X		
Garantía				X	
Calidad					X
Confiabilidad				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

164

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 06/13/13  
 Nombre de la empresa: Retr-deul  
 Nombre del encuestado: Juan Pablo Cordero  
 Cargo: Director de Ingeniería

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
 No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
 No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
 d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

175

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	<del>4</del>	3	2	1
Garantía	<del>4</del>	3	2	1
Calidad	<del>4</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>4</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>4</del>	3	2	1
Respaldo	<del>4</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>4</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				<del>X</del>	
Garantía				<del>X</del>	
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento <input type="checkbox"/>					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado. Includo el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 06/11/13

Nombre de la empresa: H3 Ingeniería

Nombre del encuestado: José Manuel Arbo

Cargo: Ingeniero de Automatización

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si

No  ¿Cuáles no? Filtros

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si

No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa  b. ABB  c. Schneider

d. Siemens  e. Allen Bradley  f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Garantía	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Confiabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Respaldo	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio			<input checked="" type="checkbox"/>		
Garantía				<input checked="" type="checkbox"/>	
Calidad				<input checked="" type="checkbox"/>	
Confiabilidad					<input checked="" type="checkbox"/>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

- Agiilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Garantía	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Confiabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Respaldo	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio			<input checked="" type="checkbox"/>		
Garantía				<input checked="" type="checkbox"/>	
Calidad				<input checked="" type="checkbox"/>	
Confiabilidad					<input checked="" type="checkbox"/>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

180

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					Y
Cumplimiento					Y

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

Si

No

Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

Controles Industriales

Refrigeración y A/A

Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

Si

No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 09/11/13  
Nombre de la empresa: Tublasca  
Nombre del encuestado: Nancy Valencia  
Cargo: Director de Ingeniería

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Si   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Si   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

Por precio

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

19B

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del producto a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Precio	<del>X</del>	3	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	4	<del>X</del>	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del servicio a la hora de comprar?

Detalle	Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante
Acompañamiento	4	<del>X</del>	2	1
Respaldo	4	<del>X</del>	2	1
Cumplimiento	4	<del>X</del>	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio			<del>X</del>		
Garantía				<del>X</del>	
Calidad					<del>X</del>
Confiabilidad					<del>X</del>

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

100

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo			X		
Cumplimiento				X	

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Si
- No
- Quizás

¿Por qué?

---

---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales
- Refrigeración y A/A
- Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Si
- No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

El tiempo estimado de respuesta es de aproximadamente 15 minutos por encuestado, incluido el tiempo para repasar las instrucciones, completar la encuesta y devolver la encuesta terminada al encargado de TECNACON S.A.S. Mediante la información obtenida, realizaremos la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios y productos así como la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Fecha: 08/11/13  
Nombre de la empresa: Calsa de Colombia  
Nombre del encuestado: Yison Parra  
Cargo: Automatización

1. Utiliza actualmente todos los productos de la Línea Danfoss Power Electronics (variadores de velocidad, arrancadores suaves, filtros?

Sí   
No  ¿Cuáles no? \_\_\_\_\_

2. ¿Utiliza actualmente como alternativa otra marca de equipos? (si su respuesta es no, favor pasar a la pregunta No. 5)

Sí   
No

3. ¿Qué otras marcas utiliza actualmente?

a. Yaskawa       b. ABB       c. Schneider   
d. Siemens       e. Allen Bradley       f. Otra

4. ¿Por qué utiliza como alternativa esta marca de equipos?

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

5. ¿Cuál es su grado de satisfacción; es decir, la valoración que hace de los productos marca Danfoss?

208

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos Danfoss?

- Menos de un año
- De uno a tres años
- Más de tres años

7. ¿Qué le parece el precio de los productos Danfoss?

- Económico
- Precio adecuado
- Precio casi adecuado
- Caro

8. ¿Qué le parece los tiempos de entrega de los productos Danfoss?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿Le gustaría tener un Distribuidor Directo de DANFOSS en la zona?

- Sí
- No

10. ¿Qué clase de expectativa tendría si Danfoss tuviera ese distribuidor directo en la zona?

208

- Agilidad en la entrega del producto
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Aumento en las compras
- Mayor garantía
- Equipo de préstamo contingencia
- Precios más atractivos

11. ¿Cómo valora las características del **producto** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Precio	<del>X</del>	3	2	1
Garantía	<del>X</del>	3	2	1
Calidad	<del>X</del>	3	2	1
Confiabilidad	<del>X</del>	3	2	1

12. ¿Cómo valora las características del **servicio** a la hora de comprar?

Detalle	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Acompañamiento	<del>X</del>	3	2	1
Respaldo	<del>X</del>	3	2	1
Cumplimiento	<del>X</del>	3	2	1

13. Realice una valoración de nuestro producto:

Detalle	1	2	3	4	5
Precio				X	
Garantía				X	
Calidad					X
Confiabilidad					X

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

14. Realice una valoración de nuestro servicio:

Detalle	1	2	3	4	5
Acompañamiento					X
Respaldo					X
Cumplimiento			X		

- Siendo 1 la peor valoración.
- Siendo 5 la mejor valoración.

15. ¿Recomendaría el producto?

- Sí   
 No   
 Quizás

¿Por qué?

---



---

16. ¿Qué líneas adicionales conoce de Danfoss?

- Controles Industriales   
 Refrigeración y A/A   
 Amoniaco

17. ¿Actualmente utiliza estas líneas de productos?

- Sí   
 No

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!