

Encuesta de satisfacción del cliente

14 preguntas. Unos 3 min para responder.

Satisfacción general

1. En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con [Empresa]? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Neutral

2. ¿Qué tan bien responde nuestro producto o servicio a tus necesidades? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ☐ Extremadamente bien
- ☐ No muy bien
- ☐ Muy bien
- ☐ Nada bien
- ☐ Moderadamente bien

3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con cada uno de estos aspectos? Obligatoria

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
Calidad del producto o servicio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relación calidad-precio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilidad para comprar o hacer pedidos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez del servicio o de la entrega	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atención al cliente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cómo te mantenemos informado	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sobre el cliente

4. ¿Desde hace cuánto eres cliente de [Empresa]?

Elige una respuesta.

- ☐ Menos de 1 mes
- ☐ 1–3 años
- ☐ 1–5 meses
- ☐ Más de 3 años
- ☐ 6–11 meses

5. ¿Con qué frecuencia compras en [Empresa] o usas sus servicios?

Elige una respuesta.

- | | |
|--|--|
| ☐ Una vez por semana o más | ☐ Una vez al año o menos |
| ☐ 1–3 veces al mes | ☐ Es mi primera vez |
| ☐ Algunas veces al año | |

6. ¿Cómo se compara [Empresa] con otras empresas similares que has usado?

Elige una respuesta.

- | | |
|---|---|
| ☐ Mucho mejor | ☐ Algo peor |
| ☐ Algo mejor | ☐ Mucho peor |
| ☐ Más o menos igual | ☐ No he usado otras |

Problemas y cómo se resolvieron

7. ¿Tuviste algún problema con [Empresa] en los últimos 3 meses? Obligatoria

Elige una respuesta.

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ Sí | ☐ No |
|--------------------------|--------------------------|

8. ¿Se resolvió el problema de forma satisfactoria? Obligatoria

Elige una respuesta.

- | | |
|--|---|
| ☐ Sí, por completo | ☐ Todavía se está resolviendo |
| ☐ En parte | ☐ No lo reporté |
| ☐ No | |

Recompra y mejoras

9. ¿Qué tan probable es que vuelvas a elegir [Empresa]? Obligatoria

Elige una respuesta.

- | | |
|---|------------------------------------|
| ☐ Muy improbable | ☐ Probable |
| ☐ Improbable | ☐ Muy probable |
| ☐ Ni probable ni improbable | |

10. ¿Qué es lo que más te gusta de [Empresa]?

11. ¿Hubo algo que te decepcionara?

12. ¿Qué es lo primero que deberíamos mejorar?

Seguimiento

13. ¿Podemos contactarte para hablar sobre tus respuestas? Obligatoria

Elige una respuesta.

☐ Sí

☐ No

14. Tu correo electrónico Obligatoria

Correo electrónico:

Hazla en línea gratis

Copia esta plantilla en SurveyNinja, comparte el enlace y las respuestas llegan a un informe listo con gráficos.

surveyninja.io/es/templates/customer-satisfaction-survey