

**ENC: ENCIERRE EN UN CÍRCULO LA RESPUESTA**

D M

A

Buenos días, tardes, noches, somos una empresa contratada por el centro comercial que se dedica a preguntarle a las personas lo que piensan para así diseñar productos y servicios que los hagan más felices. Estamos entregando una tarjeta regalo por \$20,000 para las personas que nos ayuden a contestar unas preguntas... dura aproximadamente 20 minutos.

**CONTACTOS NO EFECTIVOS (CNE)**

<b>Preg. B</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>Preg. C</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>Preg. D</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>Preg. E</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>Preg. F</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

**INICIAR GRABACIÓN EN AUDIO AQUÍ:**

Antes de empezar, quisiera preguntarle si en cumplimiento de las disposiciones de la Ley y del Decreto que dictan la protección de datos personales, usted autoriza a SAS para que en calidad de Responsable del Tratamiento de sus datos e información pueda grabar en audio, recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar y usar toda la información que sea suministrada por usted en esta entrevista. La utilización de los datos será exclusivamente para la realización de análisis estadísticos y no facultan a este Centro Comercial para que sean utilizados para campañas comerciales:

**Sólo continúe si el entrevistado indica expresamente "SÍ". Debe decir la palabra "SÍ".**

A. Marque el Centro Comercial de la encuesta:

1. Parque 1                      3. Parque 3                      5. Outlet 6  
2. Parque 2                      4. Parque 4

B. ¡Bueno comencemos! ¿Por cuál de las siguientes razones vino a visitar el centro comercial hoy? **ENC: Mencione una a una las opciones**

1. A hacer un trámite o diligencia para alguien más (**Esta opción no aplica para Outlet**)  
2. A trabajar o realizar un trabajo que el centro comercial o uno de las tiendas, almacenes o restaurantes le encomendó  
3. A pasear, comer, comprar o hacer su propia diligencia

Algún otro? \_\_\_\_\_

**ENC: Si menciona opciones 1 o 2, agradezca, termine Y marque en CNE. Preg B**

C. ¿Diría que en este centro comercial usted ha permanecido el tiempo suficiente como para tener una buena impresión acerca de él, o todavía no?

1. Sí                      2. No.....**ENC: Agradezca, Termine y marque en CNE C**

D. ¿Me puede confirmar que ningún familiar o acompañante suyo ha respondido esta misma encuesta hoy o durante esta semana, al menos que usted sepa?

1. Lo confirma                      2. NO lo confirma..... **ENC: Agradezca y termine y marque en CNE D**

E. ¿Qué estrato aparece en la factura de energía de su hogar? (**ENC: Tenga en cuenta las cuotas. Estrato 1 sólo aplica para Parque Alegre y Fabricato. Si en otro C.C la persona se identifica como de estrato 1, termine y marque en CNE E).**

- 1                      2                      3                      4                      5                      6

F. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted hoy? (**ENC: Mencione Las Opciones Una Por Una. Si es menor de 18 años o mayor de 75, agradezca y termine y marque en CNE F. Tenga en cuenta cuotas).**

- |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 1. De 18 a 25 | 3. De 36 a 45 | 5. De 56 a 65 |
| 2. De 26 a 35 | 4. De 46 a 55 | 6. De 66 a 75 |

**G. Género del entrevistado (ENC: Si tiene dudas, pregunte. Tenga en cuenta cuotas):**

1. Hombre      2. Mujer      Otro: \_\_\_\_\_

Quiero recordarle que esta es una entrevista para conocer mejor lo que nuestros visitantes piensan y quieren, así que no hay respuestas correctas, y tampoco piense que debería complacerme respondiendo algo en particular. Yo no pertenezco al centro comercial así que le agradezco que me hable con toda la honestidad del mundo. Gracias por recibirme aquí en (ENC: Mencione la zona en la que se encuentra haciendo la encuesta -salida peatonal o de parqueadero- para que quede registrado en grabación según muestreo).

1. Con base en su experiencia, ¿con qué probabilidad recomendaría a este centro comercial a un amigo, colega o familiar? Siendo cero “nada probable” y diez “muy probable”.

\_\_\_\_\_

2. ¿Con qué frecuencia diría que visita este centro comercial? (ENC: Lea una a una las opciones y marque sólo una)

- |                               |                         |                          |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Dos o más veces por semana | 4. Una vez al mes       | 7. Primera vez que viene |
| 2. Una vez por semana         | 5. Algunas veces al año | ... ENC:                 |
| 3. Entre 2 y 3 veces al mes   | 6. Muy esporádicamente  |                          |
- Salte a la P.5**

3. ¿Tiene algún día de la semana en el que generalmente acostumbre a venir a este centro comercial? (ENC: No lea las opciones. Puede marcar varias siempre que sea lógico).

- |                    |               |                  |                |                  |
|--------------------|---------------|------------------|----------------|------------------|
| 1. Entre semana    | 3. Los lunes  | 5. Los miércoles | 7. Los viernes | 9. Los domingos  |
| 2. Fines de semana | 4. Los martes | 6. Los jueves    | 8. Los sábados | 10. No tengo día |

5. Cuénteme si la mayoría de veces que visita este centro comercial viene acompañado o solo? ¿Con quién o quiénes viene la mayoría de veces? (ENC: Puede marcar todas las que apliquen).

- |  |                                 |                  |
|--|---------------------------------|------------------|
| 1. Solo(a)   | 4. Compañeros trabajo / estudio | 7. Con su pareja |
| 2. Con amigo/a(s)  | 5. Colega / compañero / cliente | 8. Mascota       |
| 3. Familiar / familia (diferentes a pareja o hijo/nieto) | 6. Hijo(a) / nieto(a)           | Otro:            |

6. En promedio, las últimas veces que ha venido, ¿cuánto tiempo en total ha permanecido en el centro comercial?

Total Hras \_\_\_\_\_ Minutos \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál diría que es la **principal** motivación por la cual generalmente visita este centro comercial? (ENC: **NO** leer las opciones. Debe mencionar una sola)

¿Cuál es la **segunda** motivación más importante generalmente? (ENC: Debe mencionar una sola y Debe ser diferente a la principal motivación).

¿Cuál es la **tercera** más importante? (ENC: Debe mencionar una sola y Debe ser diferente a la principal y la segunda motivación).

PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA
1. A comer / almorzar	1. A comer / almorzar	1. A comer / almorzar
2. Comer helado	2. Comer helado	2. Comer helado
3. A comprar algo	3. A comprar algo	3. A comprar algo
4. A pasear / pasar el rato	4. A pasear / pasar el rato	4. A pasear / pasar el rato

5. A tomar café	5. A tomar café	5. A tomar café
6. A distraerse, cambiar de ambiente	6. A distraerse, cambiar de ambiente	6. A distraerse, cambiar de ambiente
7. Por servicios estéticos	7. Por servicios estéticos	7. Por servicios estéticos
8. Por servicios bancarios	8. Por servicios bancarios	8. Por servicios bancarios
9. Encontrarse con alguien	9. Encontrarse con alguien	9. Encontrarse con alguien
10. Entrar a cine	10. Entrar a cine	10. Entrar a cine
11. Estudiar / Trabajar	11. Estudiar / Trabajar	11. Estudiar / Trabajar
12. A relajarse / estar tranquilo(a)	12. A relajarse / estar tranquilo(a)	12. A relajarse / estar tranquilo(a)
13. A traer a hijo/niño a que se entretenga	13. A traer a hijo/niño a que se entretenga	13. A traer a hijo/niño a que se entretenga
14. Asistir a algún evento	14. Asistir a algún evento	14. Asistir a algún evento
15. Bolos	15. Bolos	15. Bolos
	16. Ningún otro	16. Ningún otro
Otro:	Otro:	Otro:

8. Perfecto. Ahora hablemos de HOY. Sólo piense en hoy, y específicamente en cómo se sentía justo antes de tomar la decisión de venir al centro comercial. **NO** cuando ya decidió venir, sino justo **ANTES** de **DECIDIR** venir. Piense en dónde estaba y qué estaba haciendo. Entonces le voy a mostrar estas opciones (**ENC: Presente tarjeta # 1**) y me va a decir cuál o cuáles son las dos o tres que mejor describen la forma como usted se sentía justo antes de decidir venir.

- |                      |                 |                   |
|----------------------|-----------------|-------------------|
| 1. Preocupado(a)     | 9. Triste       | 15. Satisfecho(a) |
| 2. Estresado(a)      | 10. Rabia       | 16. Descansado(a) |
| 3. Asustado(a)       | 11. Ansioso(a)  | 17. Libre         |
| 4. Solitario(a)      | 12. Aburrido(a) | 18. Enamorado(a)  |
| 5. Confudido(a)      | 13. Cansado(a)  | 19. Optimista     |
| 6. Inseguro(a)       |                 | 20. Motivado(a)   |
| 7. Desesperanzado(a) | 14. Normal      | 21. Feliz         |
| 8. Decepcionado(a)   |                 | 22. Orgullosa(a)  |

No está en la lista? Indíqueme: \_\_\_\_\_

9. Pensando en su visita de hoy, diría que después de haber estado en este centro comercial, su estado de ánimo: (**ENC: Lea una a una y marque sólo una**).

- |                        |                         |                         |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. Ha mejorado mucho   | 3. Ha permanecido igual | 4. Ha empeorado un poco |
| 2. Ha mejorado un poco |                         | 5. Ha empeorado mucho   |

10. Mucha gente nos ha dicho que va a un centro comercial no sólo a comprar algo, a comer, o a hacer una vuelta, sino también por propósitos personales o emocionales. Así entonces, de las siguientes, cuáles son las dos o tres que mejor describen lo que usted la mayoría de veces viene a buscar al centro comercial: (**ENC: Presente tarjeta # 2 y pregunte por mínimo dos; acepte máximo 4; las más determinantes para el entrevistado**).

1. Pasar tiempo entretenido con mi familia / familiar
2. Pasar tiempo entretenido con amigo/a(s)
3. Pasar tiempo con mi pareja
4. Buscar un ambiente que me ayude a descansar
5. Buscar un ambiente que me ayude a desestresarme / calmarme
6. Buscar un ambiente que me despeje para pensar con mayor claridad
7. Buscar un ambiente donde ver gente y movimiento
8. Buscar un ambiente estimulante de emociones y experiencias diferentes
9. Me merecía un tiempo de esparcimiento o disfrute
10. Ninguna de las anteriores ya que vine a algo muy concreto 1
11. Ninguna de las anteriores ya que vine a algo muy concreto 2

11. ¿Qué diría que es lo que a usted más lo/la desmotiva de venir a este Centro Comercial? (**ENC: NO lea las opciones. Marque o escriba en Otros todas las que apliquen**) Indique por favor 2 o 3 cosas al menos. ¿Qué más? ¿Qué otra cosa? (**ENC: Sondee sin mencionar opciones!**)

- |   |  |
|---|--|
| 1. Muy lleno de gente                         | 8. El desplazamiento hasta el centro comercial / lejos |
| 2. Las filas en restaurantes / tiendas        | 9. La falta de tiempo                                  |
| 3. Los precios altos                          | 10. Parquear / Pagar parqueo                           |
| 4. Que siempre es lo mismo / falta innovación | 11. Vías de acceso                                     |
| 5. Que no encuentre lo que busco              | 12. Falta de beneficios o incentivos al cliente        |
| 6. Que toca caminar mucho                     | 13. Nada me desmotiva                                  |
| 7. Mala asesoría / servicio                   |  |

Otros: \_\_\_\_\_

12. Ahora indíqueme: de estos espacios del centro comercial que ve aquí en esta tarjeta, ¿cuáles son los que la mayoría de veces sí visita? **(ENC: Presente tarjeta # 3. Marque todos los que apliquen. Encuestador debe tener conocimiento de estas zonas).**

1. Plazoleta de comida
2. Espacios de Entretenimiento (cine, zona de niños, espacios de adultos, gimnasios, boleras)
3. Eventos
4. Social (restaurantes **a mantel**) **(Sólo en Alegra y Caracolí)**
5. Parqueaderos
6. Tienda(s) o establecimientos de servicio
7. Cafés - Cafeterías
8. Plaza del gusto **(Sólo en Fabricato)**
9. Calle del gusto **(Sólo en Fabricato)**
10. Parque de las Estrellas **(Sólo en Fabricato)**

13. ¿El día de hoy compró o gastará en algo dentro del centro comercial o no? ¿Dígame todo en lo que terminará gastando o comprando? **(ENC: Sondee ¡SIN LEER LAS OPCIONES! Acomode la respuesta a una de las opciones. Si definitivamente considera que no cabe en alguna, escríbala en OTROS).**

1. Vestuario	10. Productos de cuidado personal
2. Accesorios (bolsos, joyas y perfumes)	11. Tecnología / productos tecnológicos (incluso si son para el hogar)
3. Zapatos/calzado	12. Electrodomésticos
4. Restaurante (no cafés)	13. Juguetes / productos para niños
5. Helados / Dulces / Postres	14. Productos/Servicios de belleza
6. Atracciones para niños	15. Servicios bancarios y cambio de dólares
7. Cine	16. Otros servicios (viajes, operadores móviles, y otros)
8. Productos para mascotas	17. Café - cafetería
9. Productos o muebles para el hogar	18. Bolos
Otros:	

999. No compró / gastó en nada..... **ENC: Salte a pregunta 19**

14. ¿Dónde compró cada uno de esos productos o servicios? **(ENC: Leas las opciones una a una, y para cada una espere respuesta de sí "sí" o "no", y marque las que sí).**

- |  |  |
|--|--|
| 1. En uno de los módulos ubicados en los pasillos    | 5. En una tienda / almacén                       |
| 2. En un restaurante de la plazoleta de comidas      | 6. En la Calle del Gusto <b>(Sólo Fabricato)</b> |
| 3. <b>En zona social (Sólo en Alegra y Caracolí)</b> | 7. En Plaza del gusto <b>(Sólo Fabricato)</b>    |
| 4. En puestos de café o cafetería                    |  |

15. ¿Quién o quiénes serán las personas que finalmente usarán o consumirán todos los productos o servicios que compró? **(ENC: Sondee! Marque todas las que apliquen).** ¿Alguien más? ¿Alguna otra persona?

- |              |                       |  |
|--------------|-----------------------|--|
| 1. Ella / él | 4. Padres / abuelos   | 7. Oficina / empresa / compañeros de trabajo |
| 2. Su pareja | 5. Familia en general |  |
| 3. Hijo/Hija | 6. Amiga(o)           | Otro:  |
- \_\_\_\_\_

16. Le voy a leer unos rangos para que me indique cuánto sumará el gasto total que hará HOY en este centro comercial, entre todo lo que ha comprado y lo que piensa comprar:

1.	Menos de 50 mil pesos
2.	Entre 50 y 100 mil
3.	Entre 101 mil y 200 mil
4.	Entre 201 mil y 300 mil
5.	Entre 301 mil y 500 mil
6.	Entre 501 mil y 1 millón
7.	Más de 1 millón
8.	No da información <b>(ENC: Evitar esta respuesta)</b>

19. De las tres afirmaciones que le leeré, escoja la que usted honestamente cree que ocurrirá de ahora en adelante:

- Voy a venir a este centro comercial con **menor** frecuencia a la acostumbrada
- Vendré **más o menos con la misma** frecuencia a la acostumbrada
- Vendré con **más** frecuencia a la acostumbrada

20. Quisiera que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones que le voy a leer: **(ENC: Después de que mencione “de acuerdo” aclare si está “Totalmente de acuerdo” o “Algo de acuerdo; si menciona que está “en desacuerdo”, aclare si está “Algo en desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”.**

	Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
A. En esta etapa de mi vida estoy más enfocado(a) en producir ingresos que en mi bienestar físico o emocional	1	2	3	4
B. En vez de viajar prefiero comprar productos	1	2	3	4
C. Como te ves te juzgan	1	2	3	4
D. Dicen que la plata no es felicidad, pero la verdad es que sí es muy importante para ser feliz	1	2	3	4
E. Prefiero construirlo o arreglarlo, que comprarlo nuevo	1	2	3	4
F. Suelo antojarme de experiencias excitantes	1	2	3	4
G. Disfruto salir a distraerme o entretenerme yo solo(a), sin la compañía de otras personas	1	2	3	4
H. Cuando me siento bajo(a) de ánimo o cuando algo me intranquiliza, prefiero quedarme en casa en vez de salir	1	2	3	4
I. Compartir con mis amigo(a) es demasiado importante para mi felicidad y estabilidad emocional	1	2	3	4
J. Me considero más intelectual que social	1	2	3	4
K. Es sano evitar estar todo el tiempo con la familia	1	2	3	4
L. Me considero una persona introvertida	1	2	3	4
M. Me tienen sin cuidado la moda y las tendencias	1	2	3	4
N. Me gusta mucho experimentar cosas nuevas	1	2	3	4
O. Me considero de mentalidad conservadora	1	2	3	4
P. Mi perfil es más del lado humano y de las artes que del lado analítico y numérico	1	2	3	4
Q. Me gustaría vivir en otros países	1	2	3	4
R. Me gusta estar siempre en actividad, preferiblemente fuera de mi casa	1	2	3	4
S. Soy más práctico que filosófico	1	2	3	4
T. Las redes sociales, en general, son negativas para la sociedad	1	2	3	4
U. Me enfoco más en precio que en calidad o marca	1	2	3	4
V. En este momento de mi vida, la prioridad es mi familia	1	2	3	4
W. Casi siempre lo mejor es lo más caro	1	2	3	4
X. Cuando debo contactar al servicio al cliente de una empresa, prefiero que sea en persona o, en su defecto, por teléfono	1	2	3	4

Y. Me considero una persona digital	1	2	3	4
-------------------------------------	---	---	---	---

### CONSUMO DE TECNOLOGÍA, REDES Y CANALES

21. ¿Cuál es el canal principal por dónde se entera usted de las noticias de su ciudad, el país o el mundo? **(ENC: No lea las opciones- Puede marcar hasta dos)**

- |  |                       |       |
|--|-----------------------|-------|
| 1. Prensa o medios impresos<br>Cuál? _____ | 4. La televisión      | Otro. |
| 2. Prensa o medios digitales               | 5. La radio           |       |
| 3. En redes sociales                       | 6. Por otras personas |       |

22. ¿Consulta usted redes sociales al menos ocasionalmente?

1. Sí.....¿Cuáles redes sociales consulta regularmente? **(ENC: No lea las opciones- Puede marcar hasta dos)**

- |              |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| 1. Facebook  | 4. Youtube  | Otra: _____ |
| 2. Tik Tok   | 5. LinkedIn |             |
| 3. Instagram | 6. Twitter  |             |

2. No

23. En qué barrio vive? \_\_\_\_\_

24. En un día de tráfico normal, y suponiendo que viniera en carro particular, cuántos minutos se demora de su casa a este centro comercial? **(ENC: Pida un promedio; no se deben poner rangos)**

\_\_\_\_\_ minutos

25. ¿Qué medio de transporte es el que usualmente utiliza para venir a este centro comercial?

- |                        |                                 |                            |    |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------|----|
| 1. Caminando           | 4. Taxi                         | 7. Patines / patineta      | 9. |
| 2. Bicicleta           | 5. Uber/beat... (carros de App) | 8. Carro propio/particular |    |
| 3. Moto<br>Cuál? _____ | 6. Bus /o tipo Transmilenio     | Otro.                      |    |

26. ¿Tiene hijos?

1. Sí..... **(ENC: Marque los que apliquen)**

- Tiene menores de 10 años
- Tiene entre 10 y 18 años
- Tiene mayores de 18 años

2. No

27. ¿En su hogar tiene mascota? ¿Cuáles?

- |          |                        |               |
|----------|------------------------|---------------|
| 1. Perro | 3. Pez                 | 5. Pájaro/ave |
| 2. Gato  | 4. Mini Pigs (cerdito) | 6. No tiene   |
| _____    |                        | Otro:         |

28. **(ENC: Sólo aplica para Parque Alegre):** Honestamente, usted diría que, en general, ¿prefiere comprar en tiendas en la calle o en tiendas que están dentro de un centro comercial?

1. En la calle

2. En centro comercial

.....¿Qué tipo de productos prefiere comprar en centros comerciales? **(ENC: Sondée)** \_\_\_\_\_

.....¿Y por qué esos productos prefiere comprarlos en centro comercial?

3. Depende.....¿De qué depende? (ENC: Si depende de qué producto sea, indicar el producto)

29. En total, ¿cuántas personas viven en su hogar incluyéndose a usted? ..... PROGRAMAR CONTRA PREG 33 Y 34

30. Los ingresos mensuales totales de su hogar en promedio están en: (ENC: Mencione TODAS Las Opciones. Una sola Respuesta).

- |   |                                   |                                |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Menos de un millón de pesos            | 4. Entre siete y diez millones    | 999. No sabe/no da información |
| 2. Entre un millón y cuatro millones      | 5. Entre diez y trece millones    |                                |
| 3. Entre cuatro millones y siete millones | 6. Más de trece millones de pesos |                                |

31.Cuál de las siguientes corresponde a su actividad actual principal: (ENC: Mencione Las Opciones. Acepte Una Sola Respuesta)

- |                                     |                |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| 1. Independiente con empresa propia | 4. Ama de casa | 7. Desempleado |
| 2. Independiente sin empresa propia | 5. Estudiante  |                |
| 3. Empleado                         | 6. Pensionado  | Otro?          |

32. ¿Qué nivel de estudios máximo ha completado usted? (ENC: Mencione Las Opciones. Acepte Una Sola Resp.)

- |             |                        |                        |
|-------------|------------------------|------------------------|
| 1. Ninguno  | 3. Bachillerato        | 5. Universitario       |
| 2. Primaria | 4. Técnico / tecnólogo | 6. Postgrado/Doctorado |

33. ¿Cómo es la composición del hogar donde vive? (ENC: Mencione TODAS Las Opciones una a una)

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Padres con hijos             | 5. Padres con hijos y otro(s) familiar(es) |
| 2. Pareja únicamente            | 6. Más de una familia                      |
| 3. Madre o padre solo con hijos | 7. Vive solo                               |
| 4. Amigos                       | Otro. ¿Cuál?                               |

34. En el hogar en el que vive, ¿qué relación tiene usted con el jefe de hogar? (ENC: Mencione TODAS Las Opciones una a una)

- |                                     |                   |          |
|-------------------------------------|-------------------|----------|
| 1. Es el jefe de hogar              | 3. Es hijo        | 5. Amigo |
| 2. Es la/el esposa(o) o ama de casa | 4. Es un familiar |          |
| Otro. _____                         |                   |          |

35. Zona de la encuesta:

- |                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. Zona salida peatonal | 2. Zona salida parqueadero |
|-------------------------|----------------------------|

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!**

El no diligenciamiento de alguno de estos ítems, invalida la encuesta

NOMBRE DEL ENCUESTADO \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

CELULAR \_\_\_\_\_  
CIUDAD: \_\_\_\_\_ -

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_  
PM / AM

HORA DE ENTREVISTA: \_\_\_\_:\_\_\_\_

NOMBRE DEL SUPERVISOR: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_:\_\_\_\_ PM / AM

HORA DE SUPERVISIÓN:

TIPO DE SUPERVISIÓN: 1. Telefónica 2. Presencial 3. Re-visita  
aprobada

ENCUESTA: 1. Aprobada 2. No