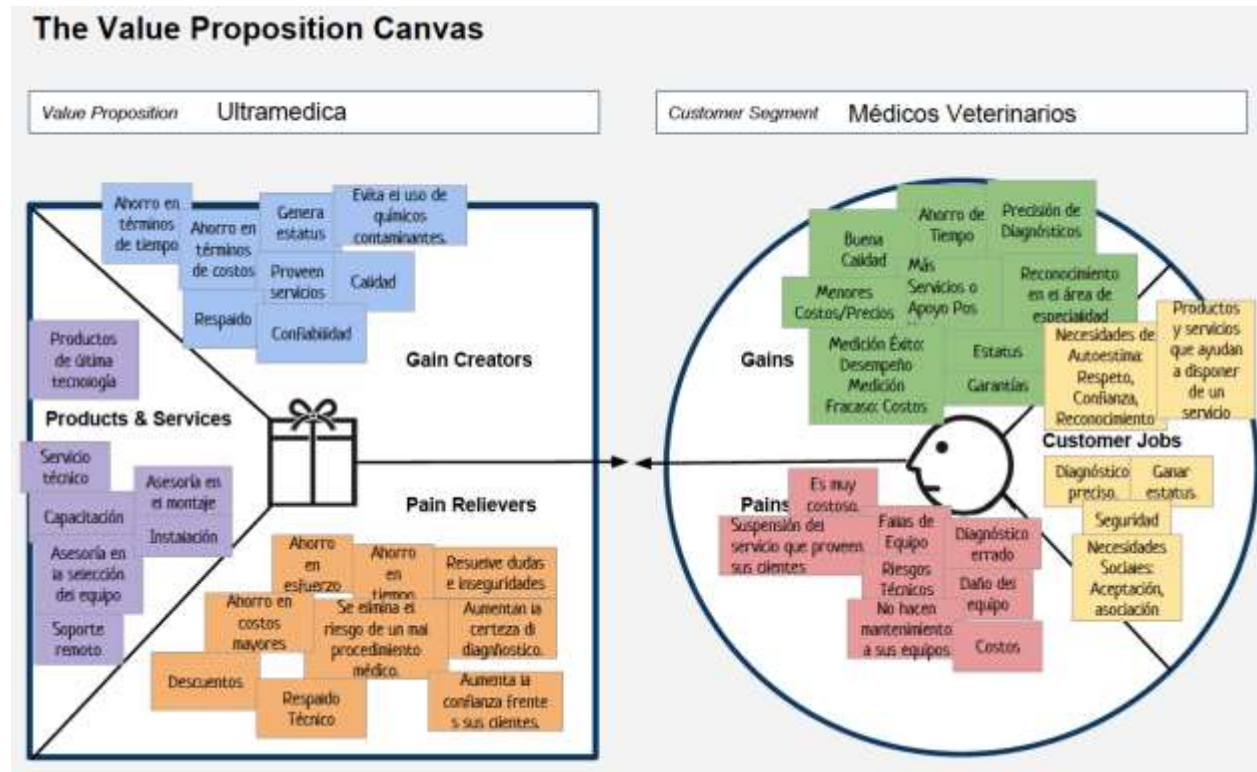


ANEXOS

ANEXO A

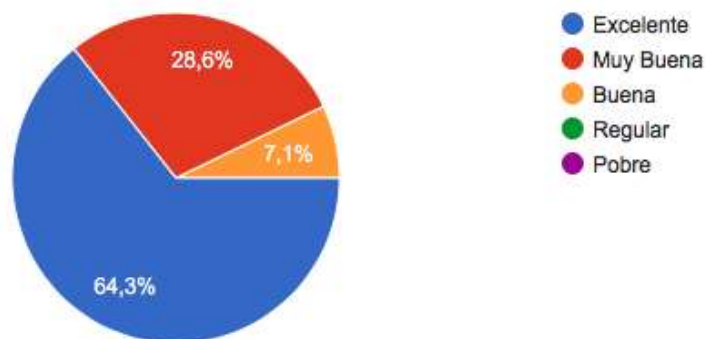
Canvas de Proposición de Valor



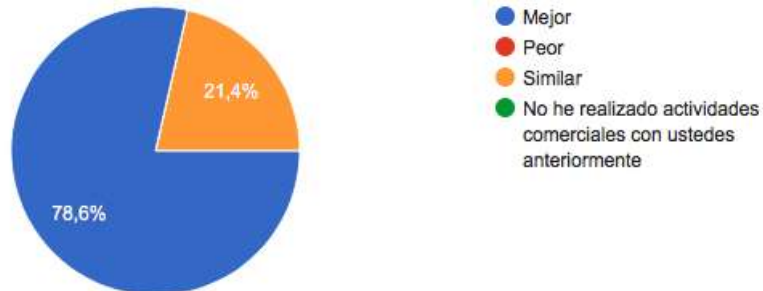
ANEXO B

Encuesta Online Google Formularios

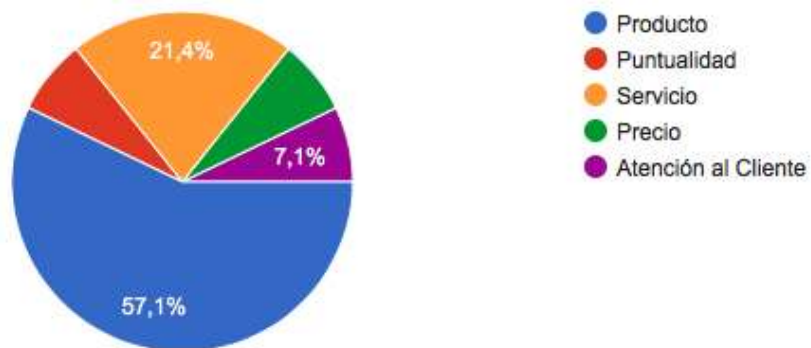
a) Califique la calidad general de nuestros productos y servicios:



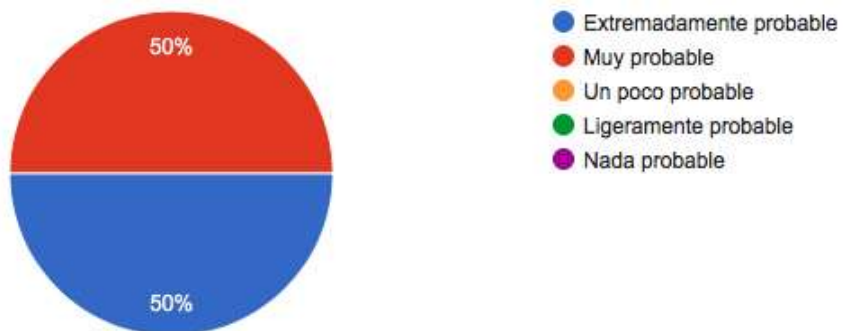
b) ¿Nuestros servicios han mejorado, empeorado, o en su percepción no ha cambiado?



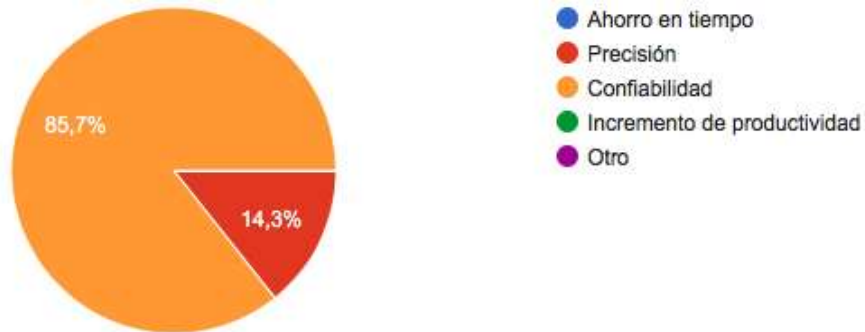
c) ¿Qué aspecto recomendaría de nosotros?



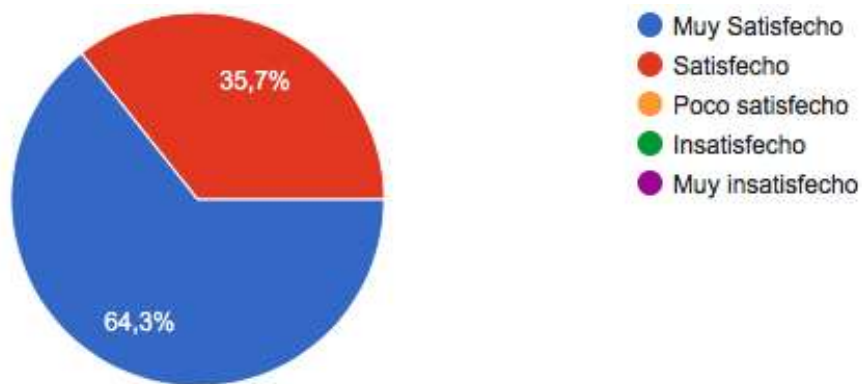
d) ¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas?



e) ¿Cuál es el beneficio que más aprecia de nuestros productos?



f) Califique el nivel de satisfacción que le genera el uso de nuestros productos:



g) Escriba brevemente ¿qué tipos de productos o servicios le gustaría encontrar en nuestra compañía?

Producto/Servicio	# Veces Nombrada	Producto/Servicio	# Veces Nombrada
Estetoscopio	2	Cámara para toma de TAC	1
Microscopios	1	Instrumental quirurgico	1
Accesorios que ayuden al cuidado de los equipos.	1	Cavitron	1
Educación	2	Servicio	1

Continuada		Técnico	
Productos de Oftamología	1	Capacitación	1
Productos de Biotecnología en la reproducción	1	Endoscopio	1
Monitor multiparámetros	1	Electrobisturí	1

h) Si pudieses escoger un aspecto de tu experiencia con nuestra empresa que crees que debería mejorar, ¿cuál sería?

Aspecto	# Veces Nombrada	Aspecto	# Veces Nombrada
Comunicar el servicio técnico profesional	1	Precios	3
Educación continuada	1	Tiempos de entrega	1
Facilidades de pago	2	Más tiempo de garantía	2
Fiabilidad	1	Mayor compañía pos venta	1

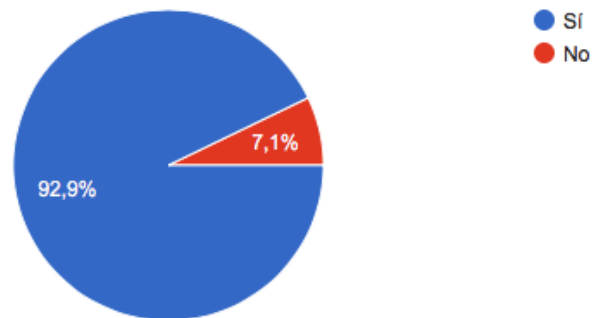
i) ¿Le interesa un servicio de mantenimiento POST Garantía?



j) ¿Qué tipo de paquete le parece más interesante?

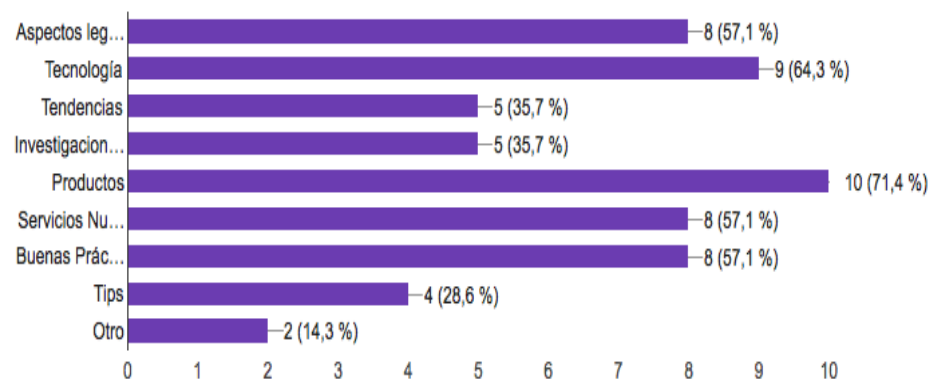


k) ¿Le gustaría recibir alguna notificación acerca del estado de la garantía de sus equipos?



l) ¿Qué tipo de información le gustaría recibir en un boletín de noticias? (puedes escoger + de 1 opción)

- Aspectos legislativos del sector veterinario
- Tecnología
- Tendencias
- Investigaciones
- Productos
- Servicios Nuevos
- Buenas Prácticas
- Tips
- Otro, ¿cuál?



ANEXO C

Entrevistas Personales

	Guau Dog Store Dr. Leonardo Duitama	Clínica Veterinaria Funza Dr. Ivan Dario Duque	Dr. César Ramírez
1.¿De uno a 10 cómo califica el acompañamiento que Ultramedica de Colombia le brinda, luego de la compra de un equipo?	7	9	7
2.¿Debería brindar un mayor acompañamiento? (Si su respuesta es “sí” mencione en qué aspecto.)	Si, tanto como son asesorías y capacitaciones.	No, 9 está bien.	Sí, mayor acompañamiento en asesoría y capacitaciones.
3.¿Por cuál medio le gustaría recibir notificación sobre el momento en que debe el equipo recibir mantenimiento?	E-Mail	E-Mail	Llamada Telefónica y Mensaje de Whatsapp.
4.Para usted, ¿es interesante adquirir una suscripción anual, que conste de 2 mantenimientos preventivos, luego de que termine su año de garantía?	Sí	Sí, por supuesto. Cada equipo necesita un mantenimiento de acuerdo al tipo de equipo. Además es una obligación de control de calidad y ante la parte legal.	Si, es interesante la suscripción.
4.a.¿Qué le gustaría incluir en esa suscripción?	Servicio y repuestos.	-	Servicio y repuestos.
5.¿Cuáles son los factores que le motivan o desmotivan a realizar mantenimiento preventivo a sus equipos?	El tiempo de entrega no debería superar los 2 días.	Me motiva porque el mantenimiento preventivo es una cuestión curativa y generalmente sale más barato. Los equipos siempre están a punta y los resultados y mediciones de los exámenes van a ser los mejores.	Tiempo de entrega Costos de envío