**INDICE DE CUADROS**

**Pág.**

Cuadro 3.4.1.1 Variable: Puntualidad...............................................40

Cuadro 3.4.1.2 Variable: Amabilidad.................................................41

Cuadro 3.4.1.3 Variable: Frecuencia de Visitas.................................41

Cuadro 3.4.1.4 Variable: Conocimiento del producto.........................42

Cuadro 3.4.1.5 Variable: Presencia....................................................42

Cuadro 3.4.2.6 Variable: Cumplimiento de lo ofrecido........................43

Cuadro 3.4.2.71 Variable: Atención en general del vendedor...............44

Cuadro 3.4.2.1 Variable: Calidad del producto......................................44

Cuadro 3.4.2.2 Variable: l Variedad del producto....................................45

Cuadro 3.4.2.3 Variable: Variedad del diseño........................................45

Cuadro 3.4.2.4 Variable: Calidad del diseño..........................................46

Cuadro 3.4.2.5 Variable: Entrega puntual del diseño.............................46

Cuadro 3.4.2.6 Variable: Precio ...................................................47

Cuadro 3.4.2.7 Variable: Entrega puntual de la cotización ....................47

Cuadro 3.4.2.8 Variable: Puntualidad en recibos del producto................48

Cuadro 3.4.2.9 Variable: Puntualidad en documentación exigida............49

por el cliente............................................. .

Cuadro 3.4.2.10 Variable: Atención del personal de despacho..................49

Cuadro 3.4.2.11 Variable: Atención del personal de servicio

al cliente............................................................50

Cuadro 3.4.2.12 Variable: Atención del Jefe de Ventas.............................50

Cuadro 3.4.2.13 Variable: Atención del Gerente General..........................51

Cuadro 3.4.2.14 Variable: Atención de Asistente de Gerencia..................51

Cuadro 3.4.2.15 Variable: Atención del Jefe de Gestión de Calidad..........52

Cuadro 3.4.2.16 Variable: Atención del Gerente de Producción................52

Cuadro 3.4.2.17 Variable: Atención del Jefe Financiero..............................53

Cuadro 3.4.2.18 Variable: El proceso de facturación del producto.............53

Cuadro 3.4.2.19 Variable: El proceso de devolución del producto.............54

Cuadro 3.4.2.20 Variable: El servicio en general de la compañía..............54

Cuadro 3.4.2.21 Variable: Lo despachado coincide con lo facturado.........55

Cuadro 3.4.2.22 Variable: En un futuro compraría......................................55

Cuadro 3.4.2.23 Variable: Primer motivo de compra..................................56

Cuadro 3.4.2.24 Variable: Segundo motivo de compra..............................56

Cuadro 3.4.2.25 Variable: Recomendación por parte del cliente................57

Cuadro 5.3 Tabla de contingencia..........................................................114