

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: I 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..... por el cliente.....	49
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
------------	----------------------------	-----