ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO EVALUACION DE SATISFACCION 2001

ENCUESTA NRO COD ENC. COD SUP. VERSION 5

DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE		FONO	
DIRECCIÓN		FECHA:	
EMPRESA		CIUDAD	QUITO (1) GUAYAQUIL (2) CUENCA (3)

DATOS DE CLASIFICACIÓN			
Canal: Gaseosas (1) Cerveza (2) Licores (3) Alimentos (4) Farmacéuticos (5) Otro (6)	Cargo: _____	Código encuestador: Código supervisor:	Hora de inicio: _____ Hora final : _____

BUENOS DÍAS/ TARDES, MI NOMBRE ES _____ Y TRABAJO PARA LA EMPRESA MARDIS, EMPRESA DE INVESTIGACIONES DE MERCADO. LA INFORMACION QUE USTED NOS PROVEA ES CONFIDENCIAL, Y SERA UTILIZADA CON EL UNICO PROPOSITO DE MEJORAR SU SATISFACCIÒN CON EL SERVICIO DE SUS PROVEEDORES DE ENVASES. A CONTINUACION VOY A HACER ALGUNAS PREGUNTAS A LAS CUALES QUIERO LAS CONTESTE CON TODA SINCERIDAD. MUCHAS GRACIAS

1.- ¿Cuáles son los envases que su empresa compra habitualmente? (Espontánea)

	SI	**NO**
Envases plásticos	1	2
Tetra Pack	1	2
Cajas de cartón	1	2
Envases de vidrio	1	2

2.- **(ENTREGAR TARJETA 2)** Utilizando la siguiente escala ¿Qué tan satisfecho se siente Ud. con el servicio recibido de su principal proveedor de……(**MENCIONAR RESPUESTAS DE P1**)?

	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Ni satisfecho / Ni insatisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho/ insatisfecho
Envases plásticos	5	4	3	2	1
Tetra Pack	5	4	3	2	1
Cajas de cartón	5	4	3	2	1
Envases de vidrio	5	4	3	2	1

3.- ¿Por qué razón o razones dijo usted que se sentía….**(MENCIONAR RESPUESTA DE P2 PARA CADA ENVASE)** Con el servicio recibido de su principal proveedor de……**(MENCIONAR RESPUESTAS DE P1)**?

Envases plásticos	
Tetra Pack	
Cajas de cartón	
Envases de vidrio	

4.- ¿Cuál es su principal proveedor de envases de vidrio? **(1 RESPUESTA)**

5.- ¿Cuáles son sus otros proveedores de envases de vidrio? **(MULTIPLE)**

6.- Respecto a sus proveedores de envases de vidrio dìgame por favor ¿con cuáles de los siguientes temas tiene Ud. relación habitualmente?

(PARA LAS RESPUESTAS DE NO DE CADA TEMA PREGUNTE POR EL CARGO DE LA PERSONA ENCARGADA)

TEMAS	**P 6**		**CARGO**
Temas técnicos y de	SI (1)	NO (2)	

VAYA A P7

calidad del envase (control de calidad)			
Temas de abastecimiento y despacho	SI (1)	NO (2)	
Temas comerciales y desarrollo de productos (precios, contactos, nuevos productos y diseños)	SI (1)	NO (2)	

VAYA A P10

VAYA A P13

ENCUESTADOR INICIE DE ACUERDO A LA RESPUESTA POSITIVA DE P6 Y DIGA: AHORA VOY A REALIZARLE ALGUNAS PREGUNTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO QUE USTED HA RECIBIDO DE CRIDESA. POR FAVOR, NECESITO QUE LAS CONTESTE CON LA MAYOR SINCERIDAD.

EXPECTATIVAS EN: <u>EL SERVICIO DE VENTAS</u>. Este grupo de aspectos se refiere a la calidad de la asesoría en aspectos comerciales y de desarrollo de productos que usted recibe de Cridesa.

7.- **(ENTREGAR TARJETA 7)** Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Para nada Importante y 5 es Muy Importante, quisiera que me diga que tan importante considera cada uno de los siguientes aspectos referentes AL SERVICIO DE VENTAS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS DE CRIDESA**.** Por favor dígame que tan importante es... ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

8.- **(ENTREGAR TARJETA 8)** De acuerdo a la siguiente tarjeta, ¿En qué medida, diría usted que Cridesa**,** cumple sus expectativas sobre lo que un proveedor debería hacer sobre ..? ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

	PREG 7	PREG. 8						
	CALIFICA-CION	EXCEDE	CUMPLE	NI EXCEDE, NI NO CUMPLE	APENAS CUMPLE	NO CUMPLE	NO SABE	NO APLICA
A. [ ] Asesoría y apoyo al desarrollo de nuevos envases		5	4	3	2	1	98	99
B. [ ] Conocimiento del negocio por parte de Cridesa		5	4	3	2	1	98	99
C. [ ] Capacidad profesional del personal de Cridesa		5	4	3	2	1	98	99
D. [ ] Agilidad del departamento de ventas		5	4	3	2	1	98	99
E. [ ] Amabilidad en el trato de los ejecutivos de ventas		5	4	3	2	1	98	99
F. [ ] Velocidad en el desarrollo de nuevos envases		5	4	3	2	1	98	99
G. [ ] Cuando tiene problemas, le dan soluciones claras y rápidas		5	4	3	2	1	98	99
H. [ ] Facilidad para establecer citas y reuniones con los ejecutivos		5	4	3	2	1	98	99
I. [ ]Calidad en el diseño de nuevas alternativas de envase		5	4	3	2	1	98	99
J. [ ] Variedad de la oferta de envase		5	4	3	2	1	98	99
K. [ ] Flexibilidad ante nuevos requerimientos de envases		5	4	3	2	1	98	99
L. [ ]Frecuencia de visita de los ejecutivos de ventas		5	4	3	2	1	98	99

9.- ¿Qué sugerencias daría usted al departamento de ventas y de desarrollo de producto?

_____

_____

EXPECTATIVAS EN LA: <u>PARTE TECNICA Y DE CALIDAD DE CRIDESA</u>. Este grupo se refiere a las aspectos de calidad d los envases y apoyo técnico que usted recibe.

10.- **(ENTREGAR TARJETA 10)** Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Para nada Importante y 5 es Muy Importante, quisiera que me diga que tan importante considera cada uno de los siguientes aspectos referentes A TEMAS TECNICOS Y DE CALIDAD DE ENVASE**.** Por favor dígame que tan importante es... ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

11.- **(ENTREGAR TARJETA 11)** De acuerdo a la siguiente tarjeta, ¿En qué medida, diría usted que Cridesa**,** cumple sus expectativas sobre lo que un proveedor debería hacer sobre ..? ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

PREG 10	PREG. 11

	CALIFICACION	EXCEDE	CUMPLE	NI EXCEDE, NI NO CUMPLE	APENAS CUMPLE	NO CUMPLE	NO SABE	NO APLICA
A. [ ] Calidad del envase		5	4	3	2	1	98	99
B. [ ] Calidad del embalaje (suciedad-rayadura)		5	4	3	2	1	98	99
C. [ ] Uniformidad de los envases en diferentes lotes		5	4	3	2	1	98	99
D. [ ] Disposición a solucionar problemas de calidad		5	4	3	2	1	98	99
E. [ ] Velocidad de respuesta frente a problemas de calidad		5	4	3	2	1	98	99
F. [ ] Calidad de soluciones frente a problemas de calidad		5	4	3	2	1	98	99
G. [ ] Calidad de asesoría técnica		5	4	3	2	1	98	99
H. [ ] Frecuencia de visita de la asesoría técnica		5	4	3	2	1	98	99

12.- ¿Qué sugerencias daría usted a los ejecutivos del área técnica y de calidad?

EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON EL DESPACHO DE PRODUCTOS. Este grupo de aspectos se refiere al proceso de despacho y abastecimiento de envases proporcionados por Cridesa.

13.- **(ENTREGAR TARJETA 13)** Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es Para nada Importante y 5 es Muy Importante, quisiera que me diga que tan importante considera cada uno de los siguientes aspectos referentes AL SERVICIO DE DESPACHO DE PRODUCTOS**.** Por favor dígame que tan importante es... ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

14.- **(ENTREGAR TARJETA 14)** De acuerdo a la siguiente tarjeta, ¿En qué medida, diría usted que Cridesa**,** cumple sus expectativas sobre lo que un proveedor debería hacer sobre ..? ***(MENCIONAR ASPECTOS Y MARCAR EN EL CUADRO, EMPEZANDO DONDE ESTÁ LA "X")***

	PREG 13	PREG. 14						
	CALIFICACION	EXCEDE	CUMPLE	NI EXCEDE, NI NO CUMPLE	APENAS CUMPLE	NO CUMPLE	NO SABE	NO APLICA
A. [ ] Puntualidad en la entrega de los pedidos que usted realiza		5	4	3	2	1	98	99
B. Flexibilidad y reacción ante pedidos de emergencia		5	4	3	2	1	98	99
C. [ ] Agilidad en el despacho		5	4	3	2	1	98	99
D. [ ] Horarios adecuados de despacho de bodega		5	4	3	2	1	98	99
E. [ ] Respuesta ante errores en el despacho		5	4	3	2	1	98	99
F. [ ] Rapidez en la carga del transportista		5	4	3	2	1	98	99

15.- ¿Qué sugerencias daría usted a los ejecutivos del área de despachos de Cridesa?

16.- ¿Cuál es su percepción de los precios de Cridesa con respecto a los del extranjero?
(1) Más altos que del extranjero (2) Iguales que del extranjero (3) Más bajos que del extranjero

17.- ¿Por qué dice usted que... **(MENCIONAR RESPUESTA P16)**, qué experiencias a tenido?

18.- **(ENTREGAR TARJETA 18)** De las siguientes afirmaciones . ¿Cuál refleja mejor su opinión respecto a Cridesa?

Ofrece el mejor servicio del mercado	Ofrece un buen servicio pero tenemos otros proveedores que ofrecen un servicio tan bueno como ellos	Ofrece un buen servicio pero tenemos proveedores que ofrecen un mejor servicio	No brinda un buen servicio, tenemos proveedores que entregan un servicio mucho mejor
4	3	2	1

19.- **(EN CASO DE RESPONDER COD 4 PREGUNTE P19 CASO CONTARRIO VAYA A SIGUIENTE PREGUNTA)** ¿Qué otros buenos proveedores tiene Ud.?

20.- **(EN CASO DE RESPONDER COD 3 PREGUNTE P20 CASO CONTARRIO VAYA A SIGUIENTE PREGUNTA)** ¿Qué proveedores entregan un servicio tan bueno como Cridesa?

21.- **(EN CASO DE RESPONDER COD 2 PREGUNTE P21 CASO CONTARRIO VAYA A SIGUIENTE PREGUNTA)** ¿Qué proveedores entregan un mejor servicio que Cridesa.?

22.- **(EN CASO DE RESPONDER COD 1 PREGUNTE P22 CASO CONTARRIO VAYA A SIGUIENTE PREGUNTA)** ¿Qué proveedores entregan un servicio mucho mejor que Cridesa?

23.- Da acuerdo a su experiencia dìgame por favor, ¿Ud. diría que la calidad de servicio que ofrece Cridesa, de un año a esta parte...? **(LEER OPCIONES)**

Ha mejorado	3
Se ha mantenido igual	2
Ha empeorado	1

24.- ¿Por qué razón o razones dijo usted que? **(MENCIONAR RESPUESTA DE P23)**

25.- ¿Durante el último año ha tenido algún problema con el servicio que ofrece Cridesa? **(ESPONTANEO)**

SI	1	**CONTINUE**	NO	2	**VAYA A P27**

26.- ¿Cuáles han sido los problemas que usted ha tenido? **(INDAGUE)**

27.- **(ENTREGAR TARJETA 27)** ¿Por favor utilizando la siguiente escala de 1 a 5 donde 1 es No lo describe en absoluto y 5 es Lo describe Completamente cuán bien describe cada una de las siguientes frases su opinión respecto a Cridesa (**MENCIONA R CADA FRASE)**?

FRASES	**Lo describe completamente**	**Lo describe un poco**	**Ni lo describe, Ni No lo describe**	**No lo describe**	**No lo describe en lo absoluto**
Es una empresa con mucho prestigio	5	4	3	2	1
Es una de las empresas más importantes del	5	4	3	2	1

país					
Es una empresa líder en la fabricación de envases	5	4	3	2	1
Posee una amplia trayectoria, experiencia	5	4	3	2	1
Tiene grandes expectativas de crecimiento a futuro	5	4	3	2	1
Es una empresa seria responsable	5	4	3	2	1
Es una empresa muy innovadora	5	4	3	2	1
Ha tenido un gran desarrollo tecnológico	5	4	3	2	1
Ha hecho fuertes inversiones	5	4	3	2	1
Son sencillos	5	4	3	2	1
Es una empresa muy preocupada por sus clientes	5	4	3	2	1
Es una empresa cercana	5	4	3	2	1
Es una empresa que despierta afecto	5	4	3	2	1
Satisface muy bien las necesidades del cliente	5	4	3	2	1
Es una empresa flexible	5	4	3	2	1
Es una empresa preocupada con el medio ambiente	5	4	3	2	1
Es una empresa tecnológicamente de punta	5	4	3	2	1
Es una empresa competitiva	5	4	3	2	1
Es una empresa muy transparente	5	4	3	2	1
Con Cridesa existe una relación de socios	5	4	3	2	1

28.- ¿Por favor en general después de todo lo que hemos hablado dìgame que recomendaciones o sugerencias le haría a Cridesa para que mejore su servicio?

ANEXO B

ALFIN S.A.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE	TELEFONO/FAX/E-MAIL:
MOTIVO DE LA ENCUESTA:	

POR FAVOR CALIFIQUE CADA PREGUNTA CON LA VALORACION DE 1 a 5

5 EXCELENTE 4 MUY BUENO 3 BUENO 2 ACEPTABLE

1 DEFICIENTE

5	***4***	***3***	***2***	***1***	***PREGUNTA***
					Cumplimiento en las entregas
					Atención a los requerimientos
					Reacción a los cambios solicitados
					Sugerencias de mejoras para los productos
					Calidad de nuestros productos:
					Alfombra termoformada
					Alfombra no termoformada (plana)
					Fieltros insonorizantes
					Si usted ha visitado nuestra Planta:
					Presentación física
					Señalización
					Atención del personal

RECOMENDARIA LOS PRODUCTOS DE EMPRESA A OTRAS EMPRESAS ENSAMBLADORAS? SI____ NO___

COMENTARIOS ADICIONALES QUE DESEE EMITIR:
_____
_____
_____
_____
_____

NOMBRE DE LA PERSONA ENCUESTADA:	FIRMA:
DEPARTAMENTO:	FECHA:

EMPRESA LE AGRADECE SU VALIOSA COLABORACION

ANEXO C

TRINIPUERTO S. A.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

NOMBRE DEL CLIENTE	TELEFONO/FAX/E-MAIL:
MOTIVO DE LA ENCUESTA:	

POR FAVOR CALIFIQUE CADA PREGUNTA CON LA VALORACION DE 1 a 5

5 MUY DE ACUERDO 4 DE ACUERDO 3 NI EN ACUERDO/NI EN DESACUERDO
2 EN DESACUERDO 1 EN TOTAL DESACUERDO

PREGIUNTA	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***
1. Velocidad (rata) de carrga/descarga					
2. Orden y limpieza de bodegas: Programas de Tratamientos de Plagas					
3. Seguridad física del producto					
4. Peso y control despachada de acuedo al B/L (Bill of Lading): documento de embarque					
5. Aptitud para resolver problemas					
6. Servicio y atención					

SUGERENCIAS PARA MEJORAS:

_____

_____

_____

_____

_____

ANEXO E

Tabla 130

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al Cliente

Tienda - A

	Puntuación											Puntuación Por	Puntuación Por	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Pregunta	Tema	
Ubicación (I1)	0	0	0	0	0	2	1	3	16	11	65	9.33	**9.43**	**9.14**
Diseño (I2)	0	0	0	0	0	0	1	7	13	14	63	9.34		
Limpieza y Orden (I3)	1	0	0	0	0	0	0	1	4	16	76	9.62		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	0	1	0	0	1	2	1	2	8	12	71	9.36		
Seguridad (I5)	2	0	0	0	0	0	4	2	7	13	70	9.30		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	0	1	0	3	9	12	73	9.55		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	1	2	4	6	10	75	9.52		
T. Respuestas	3	1	0	0	1	6	9	22	63	88	493	686		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	2	0	1	0	0	0	3	5	20	15	52	8.88	**8.84**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	3	0	0	0	1	1	1	3	17	11	61	8.99		
Predisposición del personal (S3)	2	0	0	0	2	3	0	6	15	15	55	8.88		
Tipo de información que brinda el personal (S4	4	0	1	0	2	4	4	7	15	12	49	8.38		
Atención que se brinda en caja (S5)	0	0	0	1	2	2	0	8	13	12	60	9.07		
T. Respuestas	11	0	2	1	7	10	8	29	80	65	277	490		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	1	1	0	0	5	0	7	30	13	41	8.61	**9.02**	
Calidad de los productos (P2)	1	0	0	0	0	2	1	3	12	14	65	9.28		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	0	0	1	10	13	74	9.63		
Ofertas (P4)	1	0	0	1	0	8	1	12	18	10	47	8.54		
T. Respuestas	2	1	1	1	0	15	2	23	70	50	227	392		
Total Respuestas	16	2	3	2	8	31	19	74	213	203	997	1568		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	0	0	0	0	1	1	0	6	1	1	6	8.00	**8.00**	**8.38**
Total Respuestas	0	0	0	0	1	1	0	6	1	1	6	16		
** Planes de crédito (F2)	1	0	0	0	1	4	2	1	14	6	36	8.75	**8.75**	
Total Respuestas	1	0	0	0	1	4	2	1	14	6	36	65		
Puntuaciòn Final														**8.91**

ANEXO F

Tabla 131

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al Cliente

Tienda - B

	Puntuación											Puntuación Por Pregunta	Puntuación Por Tema	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Ubicación (I1)	0	0	0	0	0	0	3	9	14	12	56	9.16	**9.39**	**9.08**
Diseño (I2)	1	0	0	0	0	1	0	2	12	19	59	9.32		
Limpieza y Orden (I3)	0	1	0	0	0	0	1	0	6	14	72	9.59		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	0	0	0	0	0	1	3	2	14	17	57	9.28		
Seguridad (I5)	0	0	0	1	0	0	1	4	4	13	71	9.53		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	0	1	1	1	10	13	68	9.52		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	2	2	5	10	10	65	9.33		
T. Respuestas	1	1	0	1	0	5	11	23	70	98	448	658		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	1	0	1	0	0	8	6	9	27	13	29	8.13	**8.75**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	0	0	0	0	1	2	2	5	11	18	55	9.16		
Predisposición del personal (S3)	0	0	1	0	1	0	3	11	12	17	49	8.94		
Tipo de información que brinda el personal (S4)	1	0	2	0	1	1	4	8	19	14	44	8.63		
Atención que se brinda en caja (S5)	0	1	0	0	1	2	1	8	16	20	45	8.88		
T. Respuestas	2	1	4	0	4	13	16	41	85	82	222	470		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	0	0	0	0	4	2	7	16	23	42	8.89	**8.95**	
Calidad de los productos (P2)	0	0	0	0	1	1	1	5	16	26	44	9.06		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	0	0	5	6	27	56	9.43		
Ofertas (P4)	1	1	0	0	2	7	3	9	15	12	44	8.44		
T. Respuestas	1	1	0	0	3	12	6	26	53	88	186	376		
Total Respuestas	4	3	4	1	7	30	33	90	208	268	856	1504		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	7.00	**7.00**	**8.11**
Total Respuestas	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	7		
** Planes de crédito (F2)	0	1	1	0	0	1	2	1	3	1	41	9.22	**9.22**	
Total Respuestas	0	1	1	0	0	1	2	1	3	1	41	51		
Puntuaciòn Final														**8.79**

ANEXO G

Tabla 132

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al Cliente

Tienda - C

	Puntuación											Puntuación Por Pregunta	Puntuación Por Tema	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Ubicación (I1)	0	1	0	0	0	2	0	4	18	17	55	9.13	**9.39**	**9.20**
Diseño (I2)	0	0	0	0	0	2	2	1	15	20	57	9.27		
Limpieza y Orden (I3)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	84	9.85		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	0	0	0	0	2	5	0	1	7	11	71	9.33		
Seguridad (I5)	0	1	0	0	0	2	0	1	7	13	73	9.49		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	0	3	1	2	9	14	68	9.41		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	5	1	5	9	11	66	9.25		
T. Respuestas	0	2	0	0	2	19	4	14	67	97	474	679		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	0	1	1	0	0	6	3	6	22	10	48	8.65	**8.90**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	1	0	0	0	1	3	1	3	18	12	58	9.05		
Predisposición del personal (S3)	1	0	0	0	1	5	2	6	13	20	49	8.84		
Tipo de información que brinda el personal (S4)	1	0	0	1	1	6	0	9	16	14	49	8.70		
Atención que se brinda en caja (S5)	0	0	0	0	0	3	2	3	13	13	63	9.27		
T. Respuestas	3	1	1	1	3	23	8	27	82	69	267	485		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	0	0	0	0	3	5	6	16	14	53	8.98	**9.25**	
Calidad de los productos (P2)	0	0	0	0	0	0	2	3	5	16	71	9.56		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	0	1	1	6	10	79	9.70		
Ofertas (P4)	0	0	0	1	1	5	4	9	16	7	54	8.76		
T. Respuestas	0	0	0	1	1	8	12	19	43	47	257	388		
Total Respuestas	3	3	1	2	6	50	24	60	192	213	998	1552		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	8.14	**8.14**	**8.66**
Total Respuestas	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	7		
** Planes de crédito (F2)	0	0	0	0	0	2	0	5	3	1	28	8.73	**9.18**	
Total Respuestas	0	0	0	0	0	2	0	5	3	1	28	39		
Puntuaciòn Final														**9.04**

ANEXO H

Tabla 133

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al Cliente

Tienda - D

	Puntuación											Puntuación Por Pregunta	Puntuación Por Tema	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Ubicación (I1)	0	0	0	0	0	0	2	3	20	21	53	9.21	**9.38**	**8.94**
Diseño (I2)	1	0	0	0	1	0	0	7	16	20	54	9.10		
Limpieza y Orden (I3)	0	0	0	0	0	1	0	2	8	16	72	9.57		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	0	0	0	0	1	2	1	2	10	15	68	9.38		
Seguridad (I5)	0	0	0	0	0	1	1	2	6	15	74	9.58		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	1	0	2	2	11	18	65	9.39		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	1	1	3	12	12	70	9.45		
T. Respuestas	1	0	0	0	3	5	7	21	83	117	456	693		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	2	0	0	0	0	3	9	13	17	28	27	8.26	**8.47**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	1	0	0	0	0	6	7	7	11	28	39	8.60		
Predisposición del personal (S3)	3	0	1	0	1	6	8	8	9	21	42	8.29		
Tipo de información que brinda el personal (S4	2	1	1	0	0	4	7	10	10	19	45	8.44		
Atención que se brinda en caja (S5)	1	0	0	0	0	3	10	8	8	20	49	8.74		
T. Respuestas	9	1	2	0	1	22	41	46	55	116	202	495		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	0	0	0	0	3	6	9	17	24	40	8.75	**8.77**	
Calidad de los productos (P2)	0	0	0	0	0	1	4	11	18	16	49	8.93		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	2	3	3	19	22	50	9.08		
Ofertas (P4)	2	1	1	1	1	5	5	10	12	17	44	8.32		
T. Respuestas	2	1	1	1	1	11	18	33	66	79	183	396		
Total Respuestas	12	2	3	1	5	38	66	100	204	312	841	1584		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	17	8.95	**8.95**	**9.09**
Total Respuestas	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	17	22		
** Planes de crédito (F2)	1	0	0	0	0	5	1	0	1	5	46	9.22	**9.22**	
Total Respuestas	1	0	0	0	0	5	1	0	1	5	46	59		
Puntuaciòn Final														**8.99**

ANEXO I

Tabla 134

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al

Tienda - E

	Puntuación											Puntuación Por Pregunta	Puntuación Por Tema	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Ubicación (I1)	0	0	0	1	0	1	0	4	21	16	56	9.17	**9.10**	**8.56**
Diseño (I2)	1	0	0	0	0	1	0	5	17	28	47	9.07		
Limpieza y Orden (I3)	0	0	0	0	0	0	1	5	13	17	63	9.37		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	1	1	1	0	1	2	2	9	20	21	41	8.60		
Seguridad (I5)	0	0	0	0	0	1	4	3	15	21	55	9.18		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	0	2	2	5	22	18	50	9.04		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	0	2	5	17	17	58	9.25		
T. Respuestas	2	1	1	1	1	7	11	36	125	138	370	693		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	2	0	1	0	2	8	13	13	26	22	12	7.53	**7.74**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	1	0	2	0	3	8	4	15	22	27	17	7.82		
Predisposición del personal (S3)	3	1	1	1	1	8	4	15	25	24	16	7.63		
Tipo de información que brinda el personal (S4)	2	1	1	0	0	9	7	13	26	24	16	7.73		
Atención que se brinda en caja (S5)	1	0	0	0	0	9	7	16	20	26	20	8.01		
T. Respuestas	9	2	5	1	6	42	35	72	119	123	81	495		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	0	0	0	0	4	3	13	25	21	33	8.57	**8.64**	
Calidad de los productos (P2)	0	0	0	0	0	2	4	11	19	27	36	8.75		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	2	4	3	17	28	45	9.02		
Ofertas (P4)	1	0	0	3	1	4	8	9	21	17	35	8.23		
T. Respuestas	1	0	0	3	1	12	19	36	82	93	149	396		
Total Respuestas	12	3	6	5	8	61	65	144	326	354	600	1584		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	1	0	0	0	0	3	2	1	1	0	2	6.20	**6.20**	**7.79**
Total Respuestas	1	0	0	0	0	3	2	1	1	0	2	10		
** Planes de crédito (F2)	0	0	0	0	0	2	2	4	6	3	55	9.38	**9.38**	
Total Respuestas	0	0	0	0	0	2	2	4	6	3	55	72		
Puntuaciòn Final														**8.25**

Cliente

ANEXO J

Tabla 135

Cuadro de Puntuación: Programa de Medición de Calidad de Servicio al Cliente

TOTAL

	Puntuación											Puntuación Por Pregunta	Puntuación Por Tema	Puntuación General
Imagen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Ubicación (I1)	0	1	0	1	0	5	6	23	89	77	285	9.20	**9.34**	**8.98**
Diseño (I2)	3	0	0	0	1	4	3	22	73	101	280	9.22		
Limpieza y Orden (I3)	1	1	0	0	0	1	2	8	33	74	367	9.60		
Uniforme y presentación de los empleados (I4)	1	2	1	0	5	12	7	16	59	76	308	9.19		
Seguridad (I5)	2	1	0	1	0	4	10	12	39	75	343	9.41		
Decoración de las vitrinas (I6)	0	0	0	0	1	7	6	13	61	75	324	9.38		
Tamaño (I7)	0	0	0	0	0	9	8	22	54	60	334	9.36		
T. Respuestas	7	5	1	2	7	42	42	116	408	538	2241	3409		
Servicio														
Tiempo de espera (S1)	7	1	4	0	2	25	34	46	112	88	168	8.29	**8.53**	
Atención que le brinda el empleado (S2)	6	0	2	0	6	20	15	33	79	96	230	8.72		
Predisposición del personal (S3)	9	1	3	1	6	22	17	46	74	97	211	8.51		
Tipo de información que brinda el personal (S4	10	2	5	1	4	24	22	47	86	83	203	8.37		
Atención que se brinda en caja (S5)	2	1	0	1	3	19	20	43	70	91	237	8.79		
T. Respuestas	34	5	14	3	21	110	108	215	421	455	1049	2435		
Producto														
Surtido de mercadería (P1)	0	1	1	0	0	19	16	42	104	95	209	8.76	**8.92**	
Calidad de los productos (P2)	1	0	0	0	1	6	12	33	70	99	265	9.11		
Exibición de la mercadería (P3)	0	0	0	0	0	4	8	13	58	100	304	9.37		
Ofertas (P4)	5	2	1	6	5	29	21	49	82	63	224	8.46		
T. Respuestas	6	3	2	6	6	58	57	137	314	357	1002	1948		
Total Respuestas	47	13	17	11	34	210	207	468	1143	1350	4292	7,792		
Facilidades														
* Quejas o reclamos (F1)	2	2	1	0	1	5	4	9	2	3	33	7.95	**7.95**	**8.55**
Total Respuestas	2	2	1	0	1	5	4	9	2	3	33	62		
** Planes de crédito (F2)	2	1	1	0	1	14	7	11	27	16	206	9.15	**9.15**	
Total Respuestas	2	1	1	0	1	14	7	11	27	16	206	286		
Puntuaciòn Final														**8.85**