CAPITULO 4

4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO /2/

4.1. Análisis univariado de las Variables investigadas

Durante la obtención de los datos una condición importante al hacer inferencias de una población, es la capacidad para describir un conjunto de datos, para lo que se utilizara al análisis estadístico descriptivo, donde se calculara para cada una de las variables cualitativas, que en este estudio todas son de esta clase, se realizarán gráficos de barra, de pasteles con sus respectivas tablas de frecuencias, que serán de gran utilidad para visualizar los resultados.

A continuación se analizaran las variables de acuerdo a las secciones del cuestionario. Los resultados son que se mostrarán son todas las áreas agrupadas.

4.1.1. Análisis univariado de Variables que califican al Vendedor

Primera Variable: X_1 =Puntualidad

TABLA I
Tabla de Frecuencias de la Puntualidad del Vendedor

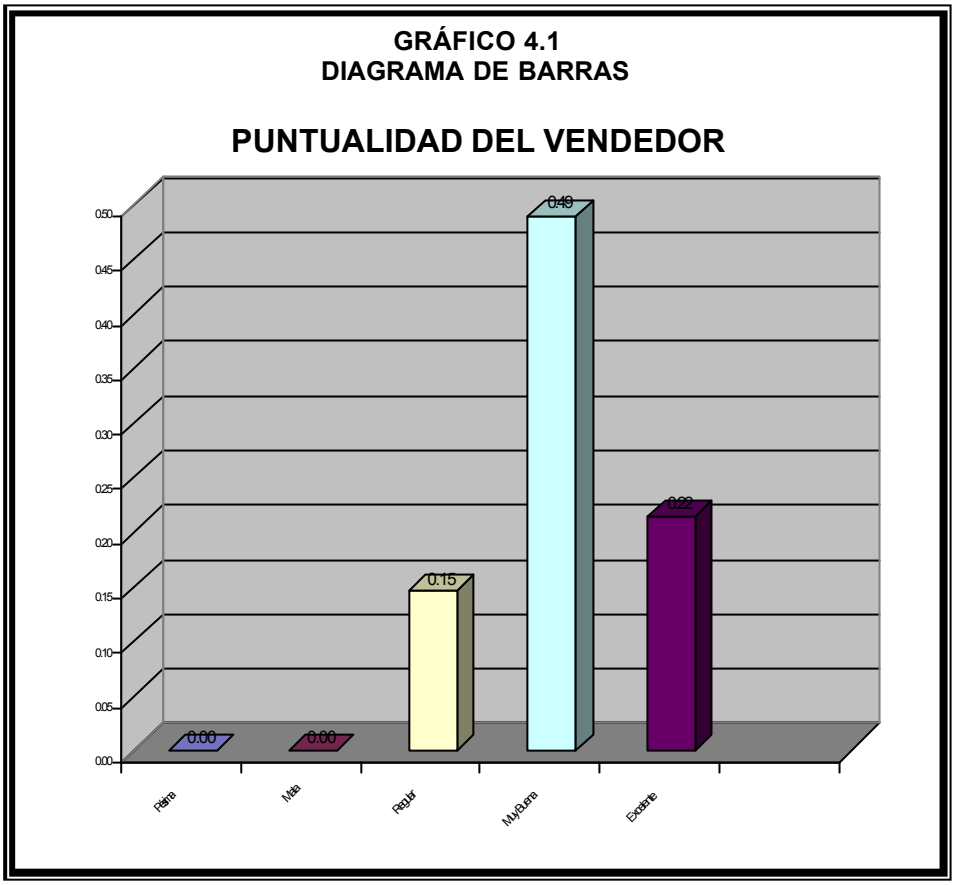
Puntualidad del Vendedor	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*40*	*0.15*
Muy Buena	*134*	*0.49*
Excelente	*59*	*0.22*
No contestaron	*41*	*0.15*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable indica la puntualidad con la que el vendedor realiza la visita al cliente.

Al observar la ***Tabla I*** notamos que el 0.49 clientes entrevistados opinó que la puntualidad del vendedor es muy buena, perteneciendo a este grupo 134 entrevistados, el 0.22 excelente, que representan a 59 entrevistados; y el 0.15 contesto que regular, que corresponden a 40; cabe recalcar que el 0.15 no contestaron, ya que el vendedor no les realiza visitas y solo el trato es vía telefónica.

GRÁFICO 4.1
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satis facción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Segunda Variable: X_2 = Amabilidad

TABLA II
Tabla de Frecuencias de la Amabilidad del Vendedor

Amabilidad del Vendedor	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*2*	*0.01*
Muy Buena	*146*	*0.53*
Excelente	*123*	*0.45*
No contestaron	*3*	*0.01*
Total	***274***	***1.00***

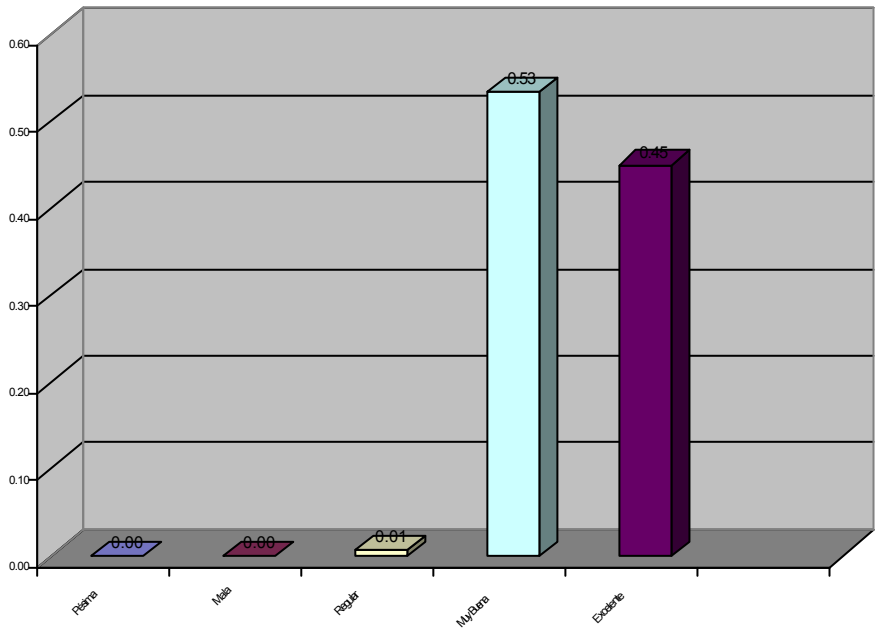
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.Elaboración:
Karen J. Quiñónez Mosquera

Esta variable indica la amabilidad con la que el vendedor trata al cliente al momento de realizar la visita.

Al observar el diagrama de barras (***Gráfico 4.2***) de esta variable notamos que el 0.53 opinó que la amabilidad del vendedor es muy buena, que representan a 146 clientes entrevistados, el 0.45 excelente, correspondiendo a 123; y el 0.01 contesto que regular, que comprenden 2 entrevistados; cabe recalcar que el 0.01 no contestaron , y que solo 3 clientes pertenecen a este pequeño grupo.

GRÁFICO 4.2
DIAGRAMA DE BARRAS

AMABILIDAD DEL VENDEDOR



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Tercera Variable: X_3 = Visitas del Vendedor

TABLA III

Tabla de Frecuencia de Visitas del Vendedor

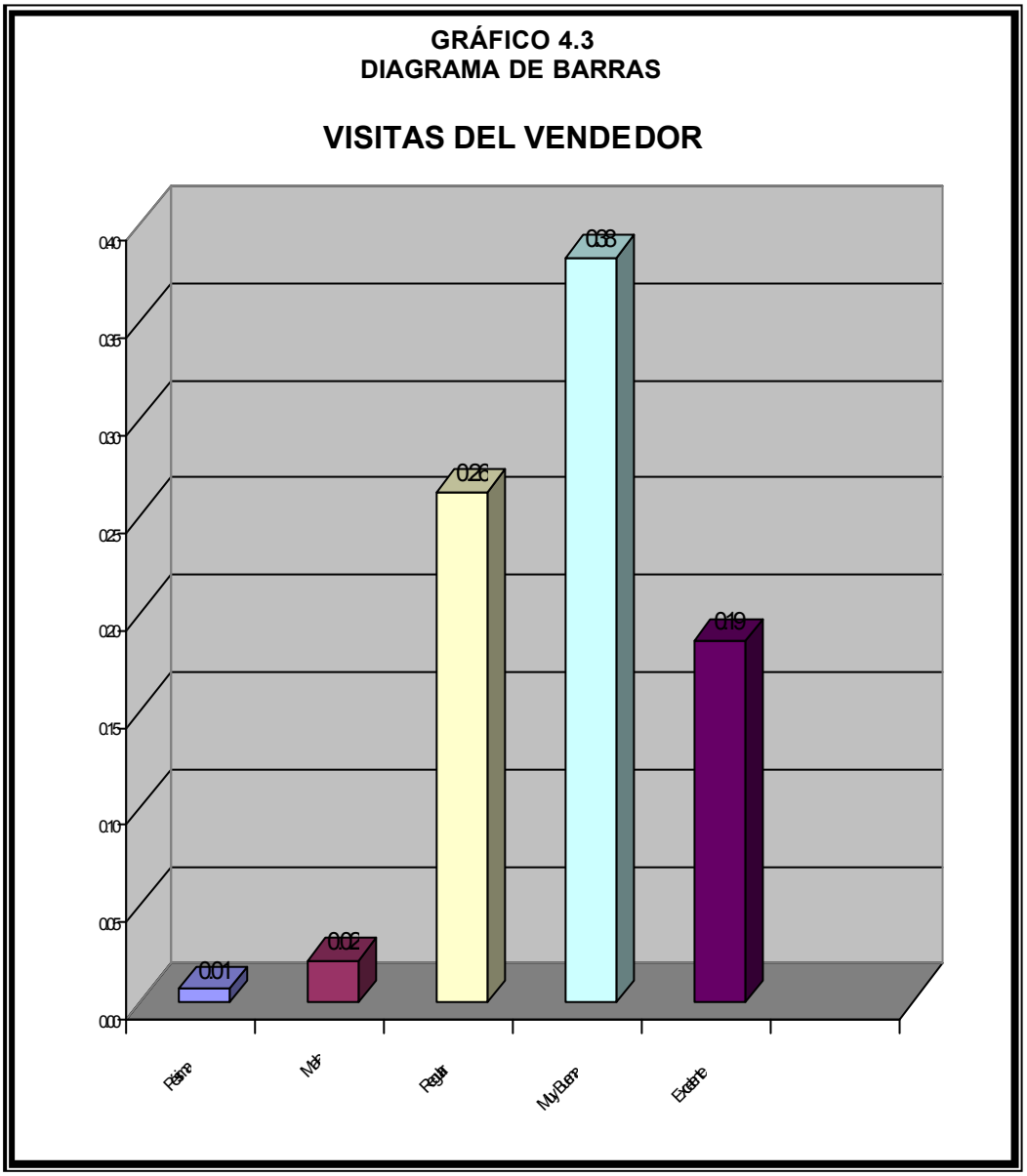
Visitas del Vendedor	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*2*	*0.01*
Mala	*6*	*0.02*
Regular	*72*	*0.26*
Muy Buena	*105*	*0.38*
Excelente	*51*	*0.19*
No contestaron	*38*	*0.14*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable indica la frecuencia de visitas que realiza el vendedor a sus clientes.

Al observar la ***Tabla III*** notamos que el 0.38 de los clientes entrevistados siendo estos 105 opinó que la frecuencia de visitas es muy buena, el 0.26 corresponde a 72 contestó excelente, el 0.02 que representa a 6, contestó que mala; y el 0.26 regular que representan a 72 entrevistados, cabe recalcar que el 0.14 no contestaron que corresponden a 38 entrevistados, siendo estos clientes que se los trata vía telefónica, ó clientes que han comprado una sola vez, y el vendedor no ha querido seguir frecuentándolo.

GRÁFICO 4.3
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Cuarta Variable: X_4 = Conocimiento del producto

TABLA IV
Tabla de Frecuencia Sobre el Conocimiento del Producto en el Vendedor

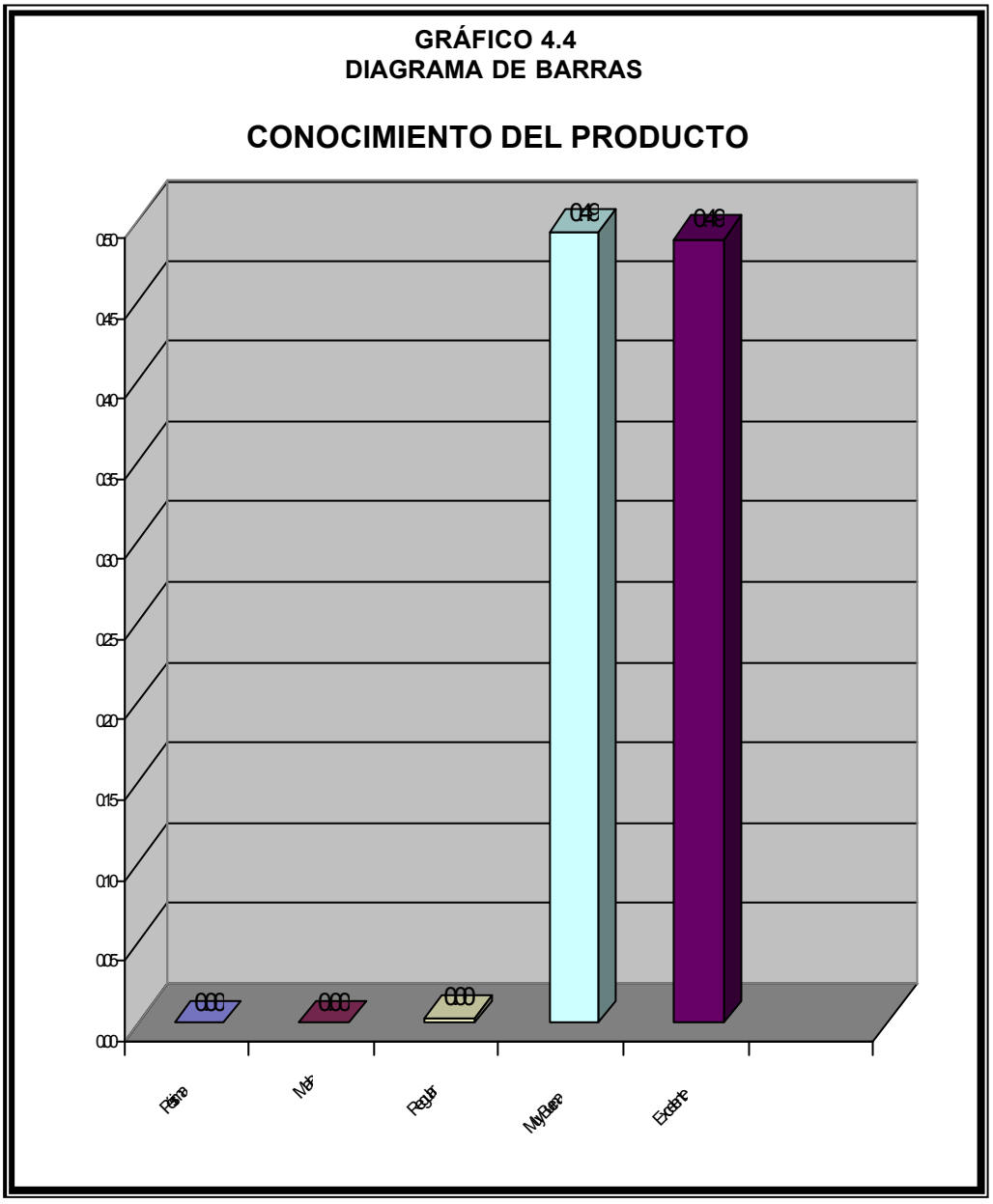
Conocimiento del Producto	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*1*	*0.00*
Muy Buena	*135*	*0.49*
Excelente	*134*	*0.49*
No contestaron	*4*	*0.01*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable nos indica el conocimiento que tiene el vendedor sobre el producto que ofrece al cliente.

Al observar la ***Tabla IV***, el 0.49 de los clientes entrevistados respondió que el conocimiento del producto en el vendedor es muy bueno, que representa a 135 clientes, el 0.49 es decir 134 entrevistados, contestó excelente; y el 0.00 regular, que representa a 1 cliente. Hubo un 0.01 que no contestaron que corresponden a 4 clientes, por motivo que ellos solo firman la orden de compra, ya que sus asistentes son a las que se informan sobre las características del producto, y ellos aseguran no tener tiempo.

GRÁFICO 4.4
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Quinta Variable: X_5 = Presencia del Vendedor

TABLA V
Tabla de Frecuencia de la Presencia del Vendedor

Presentación del Vendedor	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*8*	*0.03*
Muy Buena	*142*	*0.52*
Excelente	*84*	*0.31*
No contestaron	*40*	*0.15*
Total	***274***	***1.00***

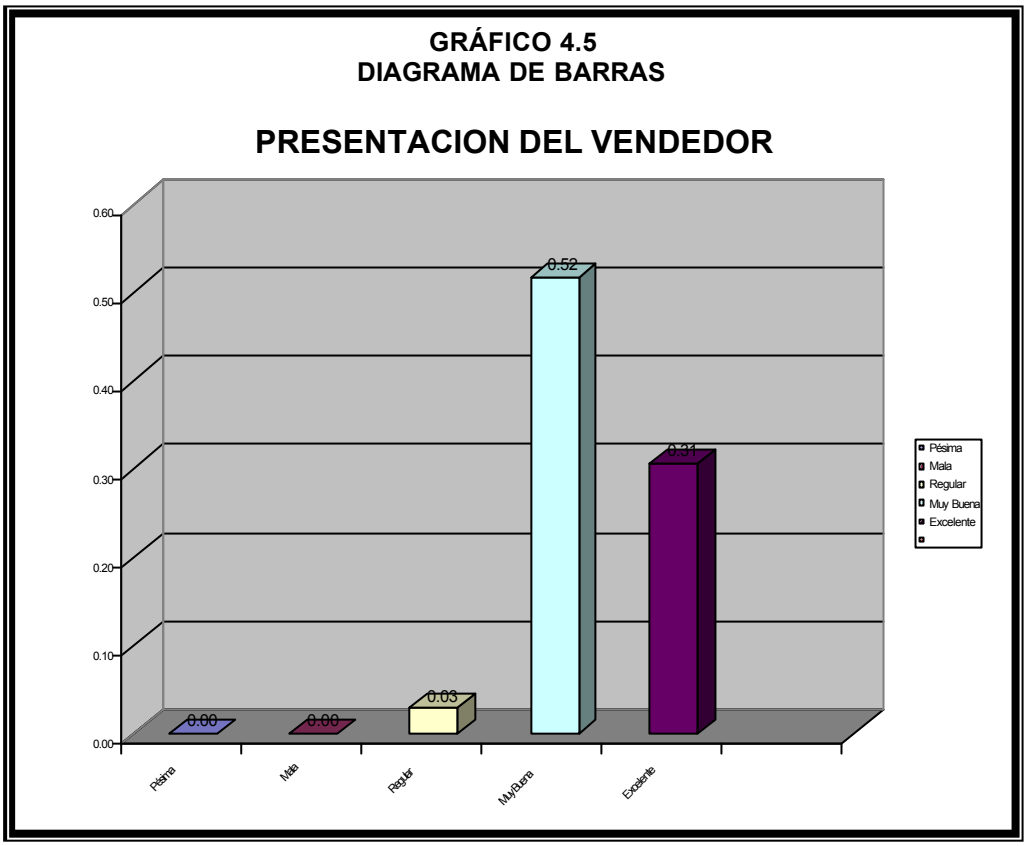
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera

.

Esta variable nos indica la presencia del vendedor, es decir su forma de vestir, peinarse, etc., al momento de realizar la visita al cliente.

Al observar la ***Tabla V***, solo el 0.52 de los clientes, más de la mitad de los clientes entrevistados que corresponden a 142, respondió que la presencia del vendedor es muy buena, el 0.31 excelente que corresponde a 84 clientes; y el 0.03 regular representando a 8 entrevistados. Hubo un 0.15 que no contestaron que representa a 40 entrevistados, porque su trato es estrictamente telefónico**.**

GRÁFICO 4.5
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Sexta Variable: X_6 = Cumplimiento de lo Ofrecido por el vendedor

TABLA VI
Tabla de Frecuencia del Cumplimiento de lo Ofrecido al Cliente por el Vendedor

Cumplimiento de lo Ofrecido	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*3*	*0.01*
Regular	*170*	*0.62*
Muy Buena	*84*	*0.31*
Excelente	*17*	*0.06*
Total	***274***	***1.00***

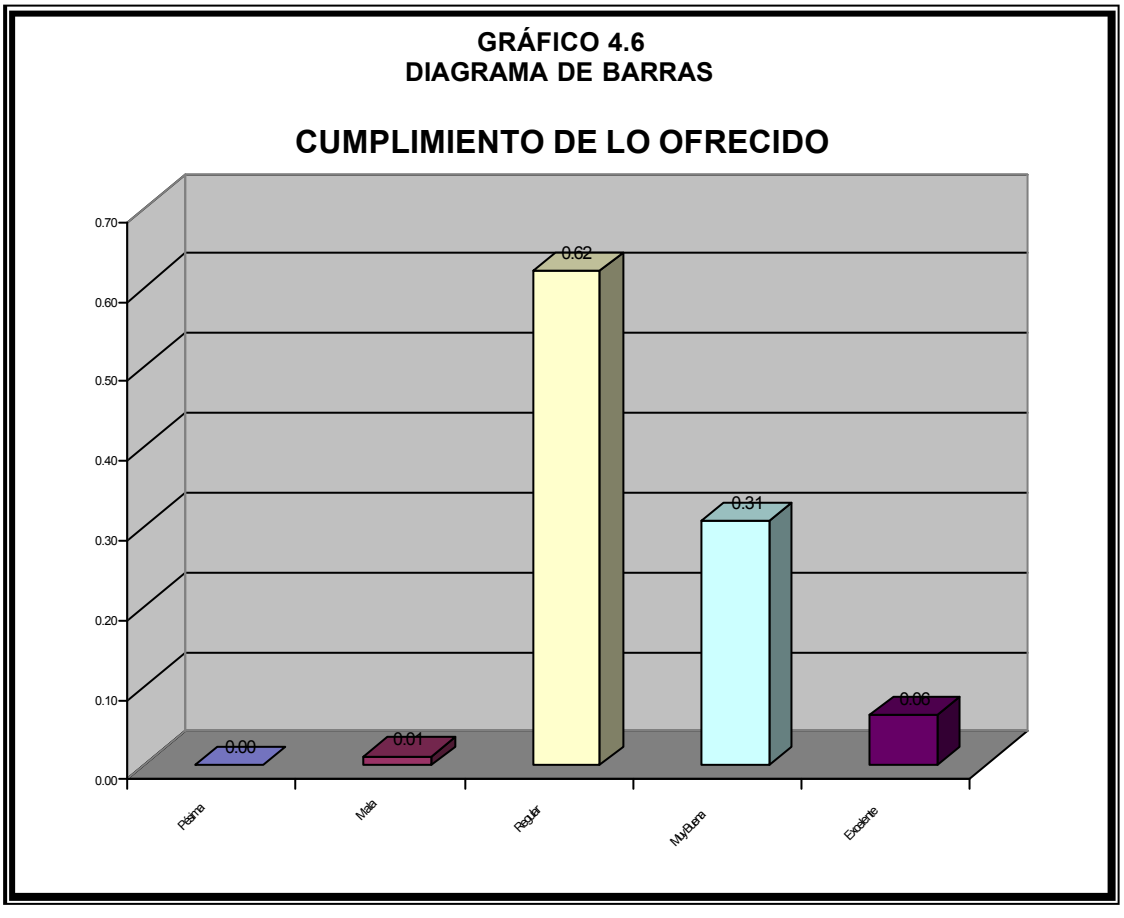
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica el cumplimiento de lo ofrecido por el vendedor al cliente, en el momento de negociar con el, y usar sus estrategias de ventas.

Al observar la ***Tabla VI***, el 0.62 es decir, 170 clientes entrevistados que representan más de la mitad, respondió que el cumplimiento de lo ofrecido por parte del vendedor es regular.

Solo el 0.31 muy buena, que representan a 84 clientes, 0.06 excelente que representa a 17 entrevistados.

GRÁFICO 4.6
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Séptima Variable: X_7 = Atención en General por parte del Vendedor.

TABLA VII
Tabla de Frecuencia de la Atención en General por parte del Vendedor

Atención del Vendedor	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*4*	*0.01*
Muy Buena	*200*	*0.73*
Excelente	*66*	*0.24*
No contestaron	*4*	*0.01*
Total	***274***	***1.00***

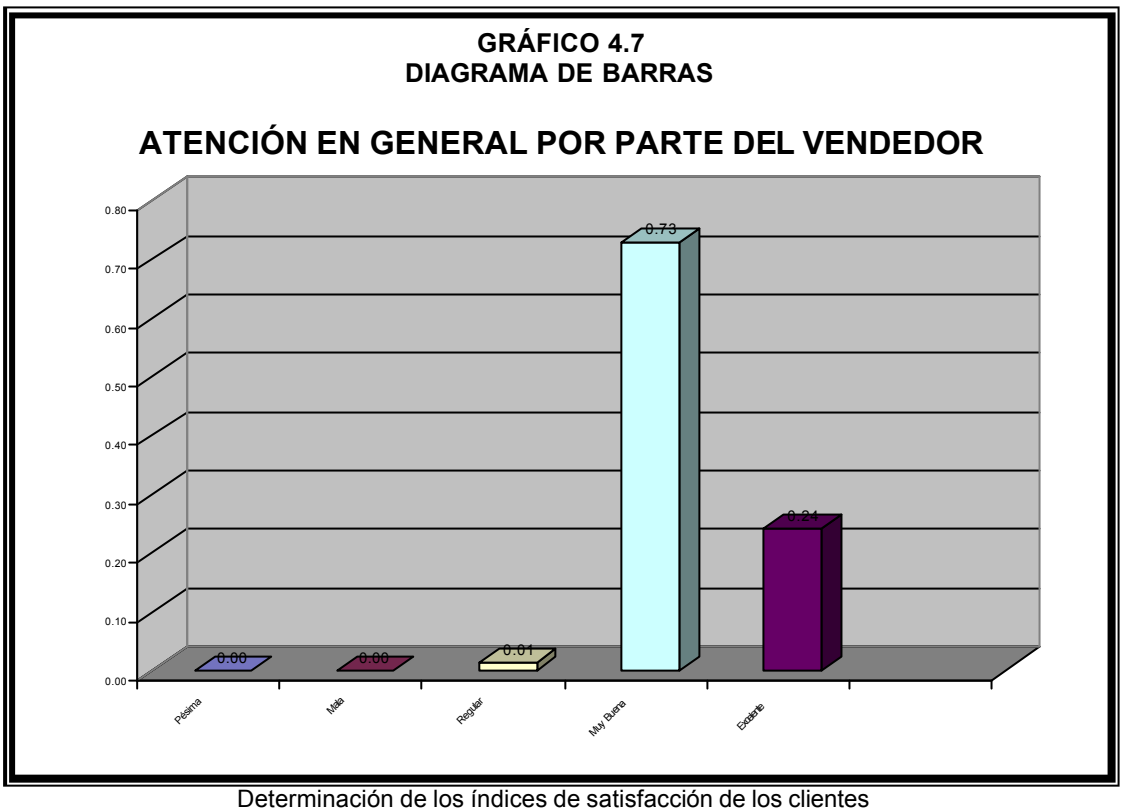
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera

Esta variable califica la atención en general por parte del vendedor, en todos sus aspectos en el momento de tratar con el cliente.

Al observar la ***Tabla VII***, el 0.73 es decir, 200 clientes entrevistados que representan más de la mitad, y es un número muy representativo, respondió que la atención en general por parte del vendedor es muy buena.

Solo el 0.24 excelente que representa a 66 entrevistados, quedando un pequeño grupo del 0.01 correspondiendo a 4 entrevistados, respondieron que es regular; no contestaron 4 clientes que representan el 0.01.

GRÁFICO 4.7
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

4.1.2 Análisis Univariado de los Servicios Generales de la Compania

Octava Variable: X_8 = Calidad del producto

TABLA VIII
Tabla de Frecuencia de la Calidad del Producto

Calidad Producto	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*4*	*0.01*
Muy Buena	*163*	*0.59*
Excelente	*106*	*0.39*
No contestaron	*1*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

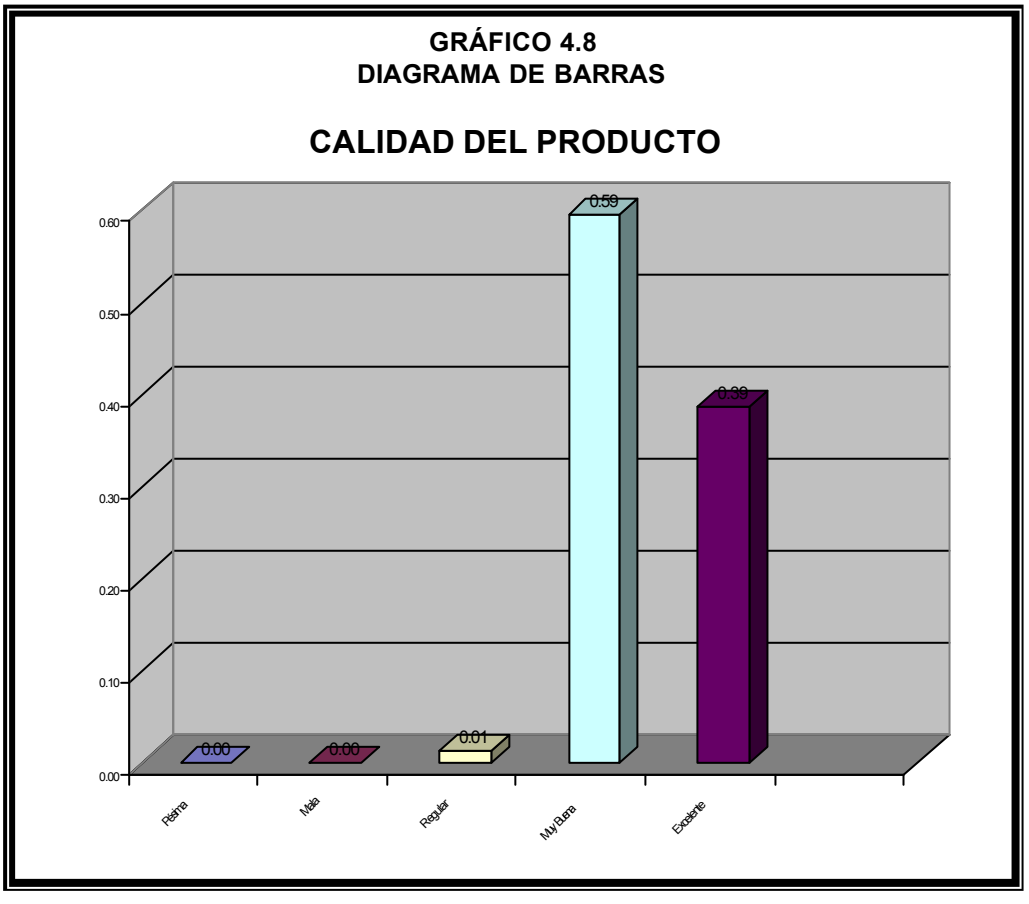
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la calidad del producto que ofrece Senefelder en el área de litografía.

Al observar la ***Tabla VII***, el 0.59 es decir, 163 clientes entrevistados que representan más de la mitad, respondió que la calidad del producto es muy buena.

Solo el 0.39 contestó excelente, que representa a 106 entrevistados, quedando un pequeño grupo 0.01 correspondiendo a 4 entrevistados, respondieron que es regular; no contesto 1 cliente que representa el 0.00.

GRÁFICO 4.8
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Novena Variable: X_9 = Variedad del producto

TABLA IX

Tabla de Frecuencia de la Variedad del Producto

Variedad Producto	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*3*	*0.01*
Muy Buena	*85*	*0.31*
Excelente	*65*	*0.24*
No contestaron	*121*	*0.44*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

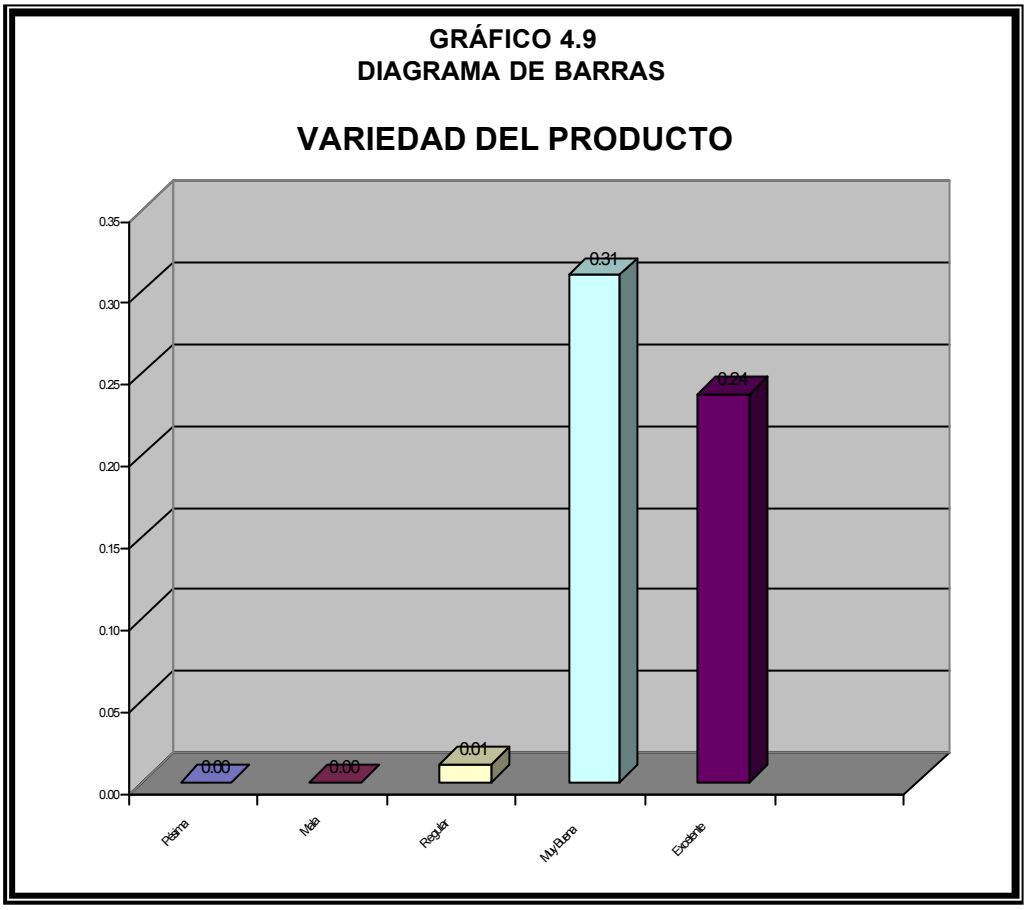
Esta variable califica la variedad del producto que ofrece Senefelder en el área de litografía.

Al observar la ***Tabla IX***, el 0.31 es decir, 85 clientes entrevistados, respondió que la calidad del producto es muy buena.

Solo el 0.24 contestó excelente, que representa a 65 entrevistados, quedando un pequeño grupo del 0.01, correspondiendo a 3 entrevistados, respondieron que es regular.

El 0.44 no contestaron que corresponde al 121 entrevistados, en este caso los clientes ya tienen establecidos la variedad de sus Productos.

GRÁFICO 4.9
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Décima Variable: X_{10} = Variedad de Diseño.

TABLA X
Tabla de Frecuencia de la Variedad del Diseño

Variedad Diseño	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*2*	*0.01*
Muy Buena	*85*	*0.31*
Excelente	*68*	*0.25*
No contestaron	*119*	*0.43*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

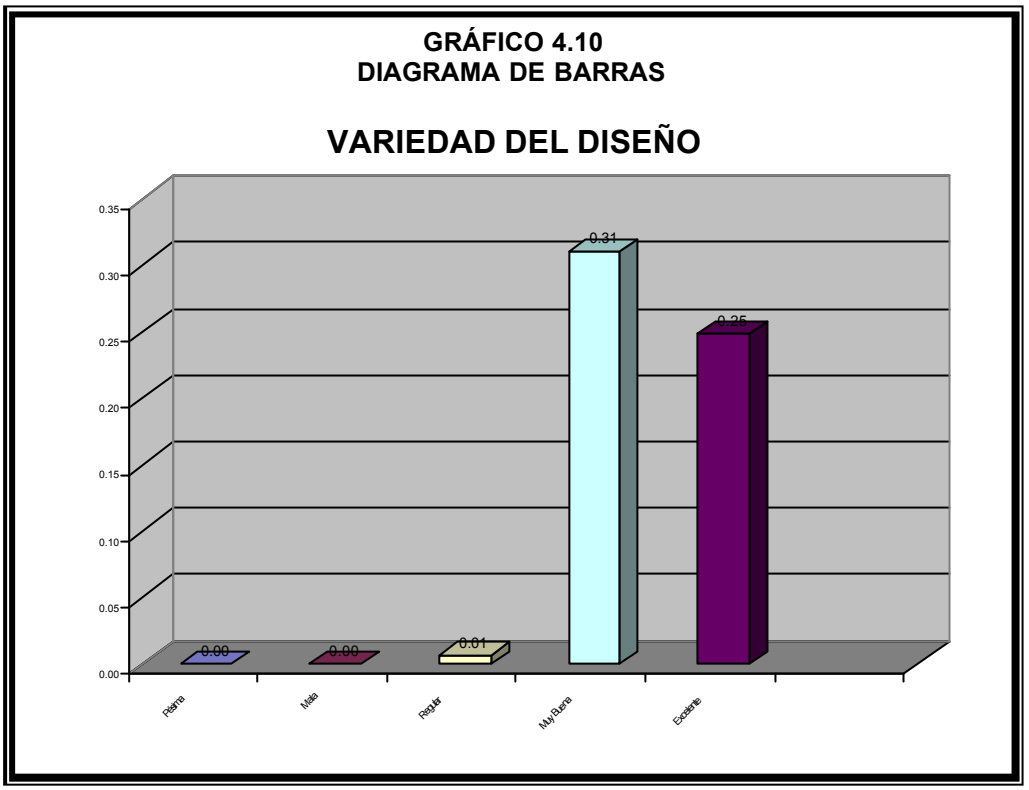
Esta variable califica la variedad del diseño que ofrece Senefelder en el área de litografía.

Al observar la ***Tabla X***, el 0.31 es decir, 85 clientes entrevistados, respondió que la variedad del diseño es muy buena.

Solo el 0.25 contestó excelente, que representa a 68 entrevistados, quedando un pequeño grupo que corresponden a 2 clientes, representan el 0.01, respondieron que es regular.

El 0.43 no contestaron, correspondiendo a 119 entrevistados, en este caso los clientes ya tienen establecidos su variedad de diseños que utilizan.

GRÁFICO 4.10
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Décima Primera Variable: X_{11}= Calidad del Diseño

TABLA XI
Tabla de Frecuencia de la Calidad del Diseño

Calidad Diseño	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*0*	*0.00*
Muy Buena	*158*	*0.58*
Excelente	*116*	*0.42*
Total	***274***	***1.00***

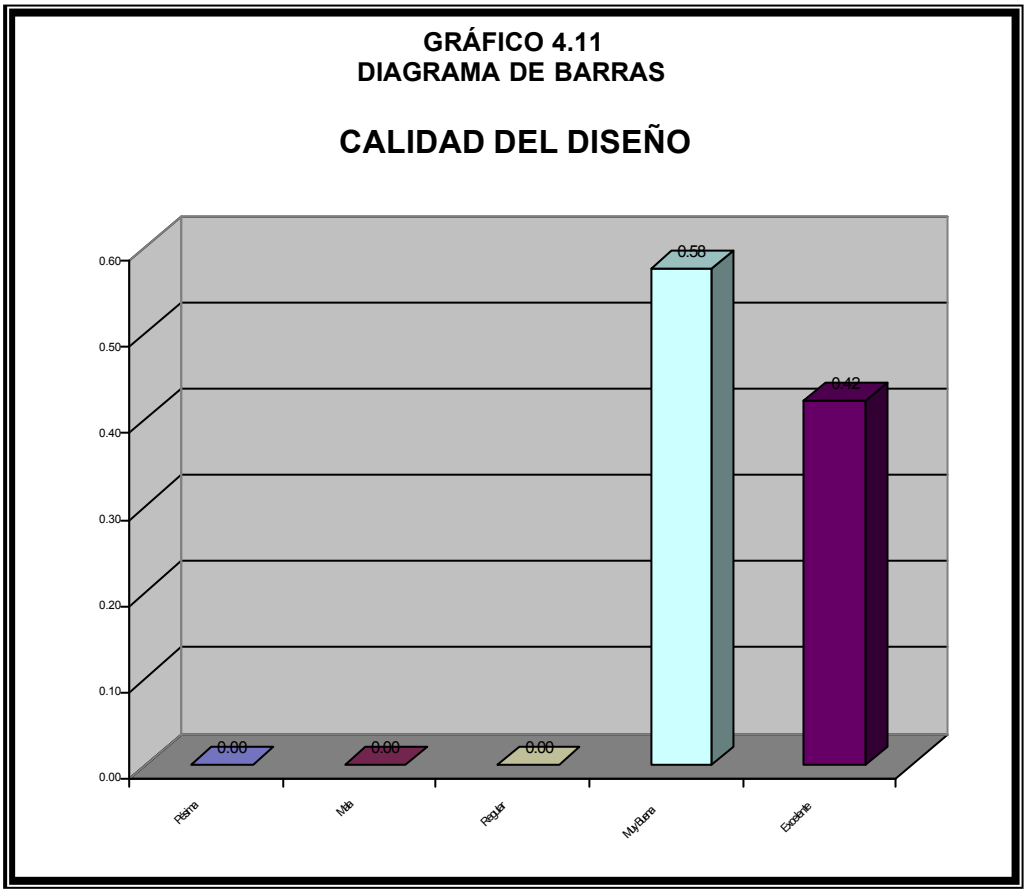
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la calidad del diseño que ofrece Senefelder en el área de litografía.

Al observar la ***Tabla XI***, el 0.58 es decir, 158 clientes entrevistados, respondió que la calidad del diseño es muy buena.

Solo el 0.42 contestó excelente, que representa a 116 entrevistados

GRÁFICO 4.11
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Décima Segunda Variable: X_{12} = Entrega puntual del diseño

TABLA XII
Tabla de Frecuencia de la Entrega Puntual del Diseño

Entrega Puntual Diseño	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*1*	*0.00*
Regular	*54*	*0.20*
Muy Buena	*154*	*0.56*
Excelente	*60*	*0.22*
No contestaron	*5*	*0.02*
Total	***274***	***1.00***

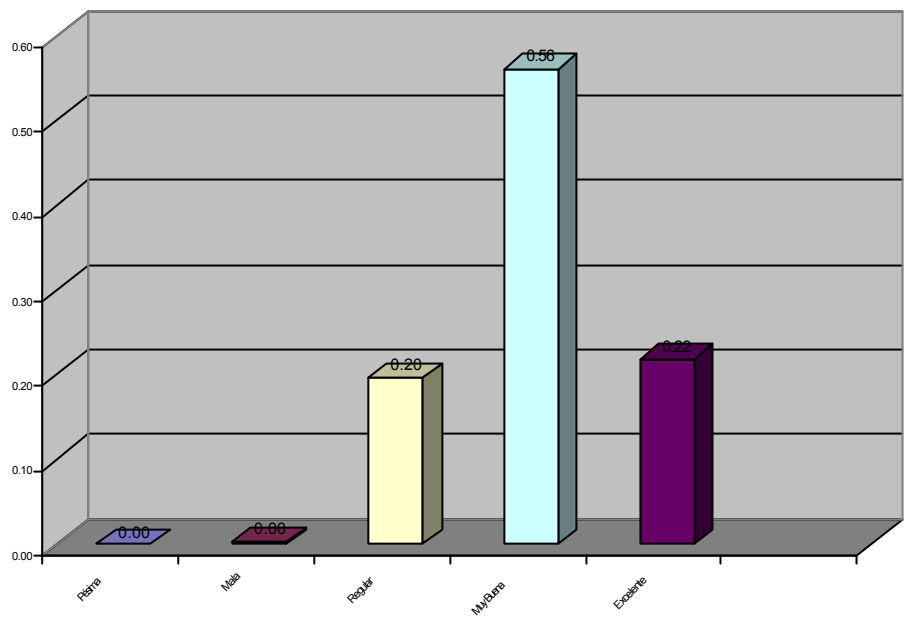
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la puntualidad con la que se entrega el diseño del producto escogido o propuesto por el cliente.

Al observar la ***Tabla XII,*** el 0.56 es decir, 154 clientes entrevistados, respondió que la puntualidad con la que se entrega el diseño es muy buena.

Solo el 0.22 contestó excelente, que representa a 60 entrevistados, el 0.20 regular que son 54 clientes y 1 encuestado que representa al 0.00 respondió que es mala, y 0.02 que no contestaron, puesto que ellos puesto puesto que ellos **no r**eciben el diseño.

GRÁFICO 4.12
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Tercera: X_{13} = Precio

TABLA XII
Tabla de Frecuencia del Precio

Precio	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*39*	*0.14*
Muy Buena	*176*	*0.64*
Excelente	*59*	*0.22*
Total	***274***	***1.00***

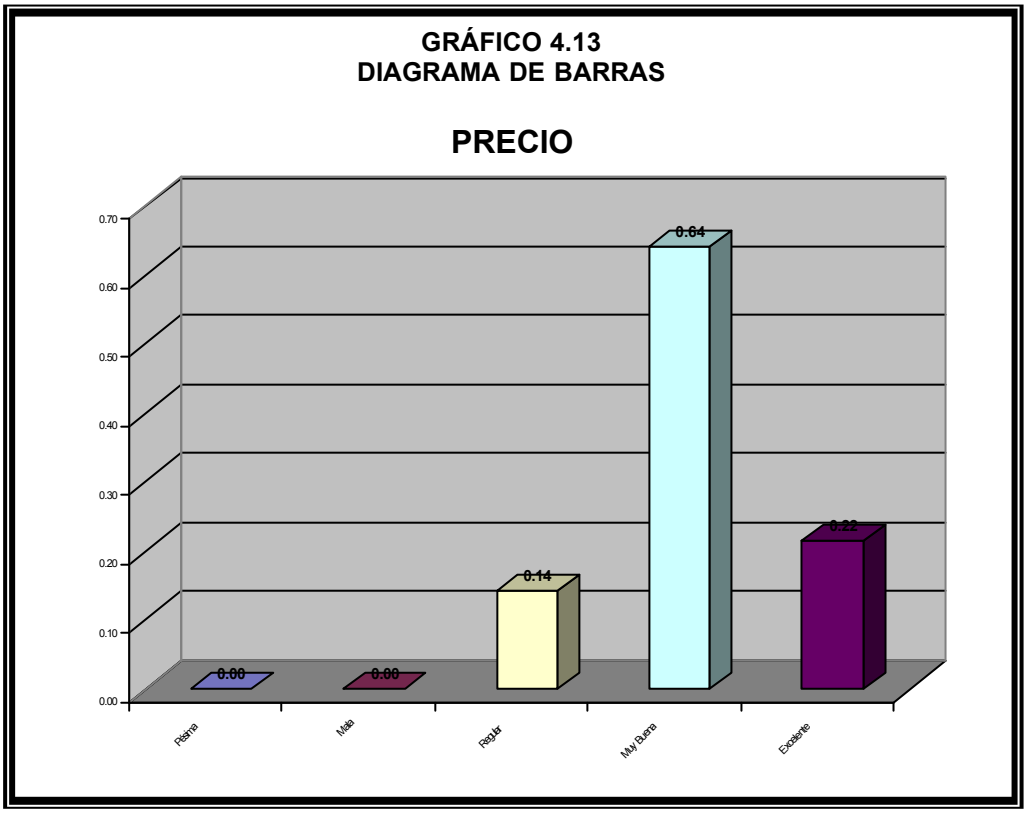
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica el precio que Senefelder ofrece a sus clientes.

Al observar la ***Tabla XII***, el 0.64 es decir, 176 clientes entrevistados, respondió que el precio ofrecido por Senefelder es muy bueno.

Solo el 0.22 contestó excelente, que representa a 59 entrevistados, el 0.14 regular que representan a 39 clientes.

GRÁFICO 4.13
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera

Variable Décima Cuarta: X_{14} = Entrega puntual de la cotización

TABLA XIV
Tabla de Frecuencia de la Entrega Puntual de la Cotización

Entrega Puntual Contización	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*60*	*0.22*
Muy Buena	*161*	*0.59*
Excelente	*53*	*0.19*
Total	***274***	***1.00***

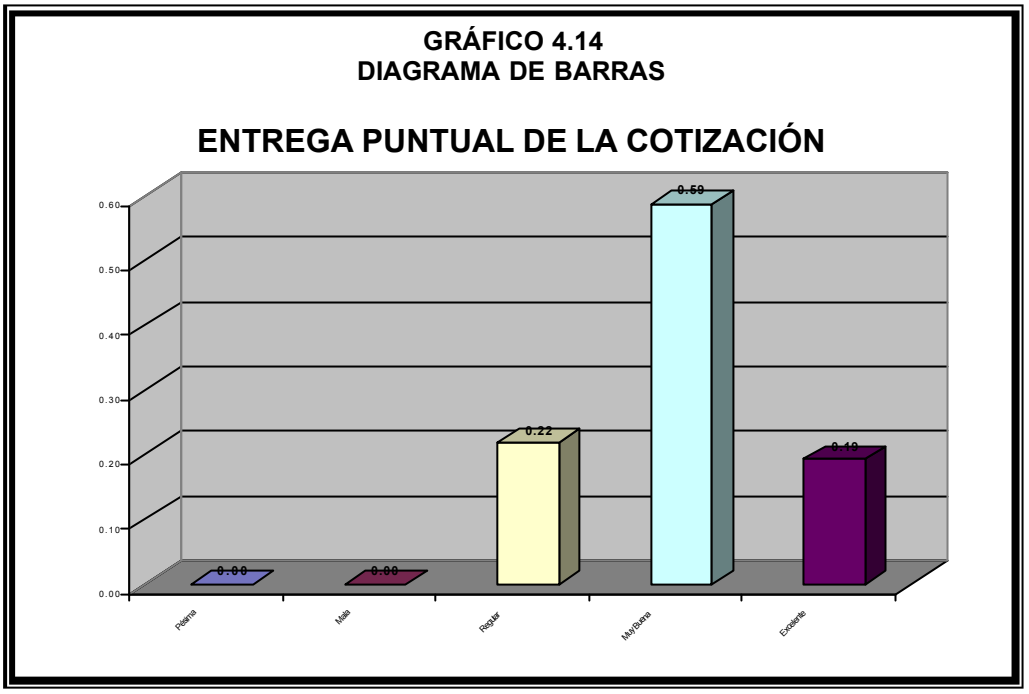
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la puntualidad con la que la empresa envía la cotización pedida por el cliente, para una futura compra.

Al observar la ***Tabla XIV***, el 0.59 es decir, 161 clientes entrevistados, respondió que la puntualidad con la que llega la cotización es muy buena.

Solo el 0.22 contestó excelente, que representa a 60 entrevistados.

GRÁFICO 4.14
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Quinta: X_{15} = Puntualidad en Recibos del producto

TABLA XV
Tabla de Frecuencia de la Puntualidad en Recibos del Producto

Puntualidad en Recibos	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*57*	*0.21*
Muy Buena	*163*	*0.59*
Excelente	*53*	*0.19*
No contestaron	*1*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

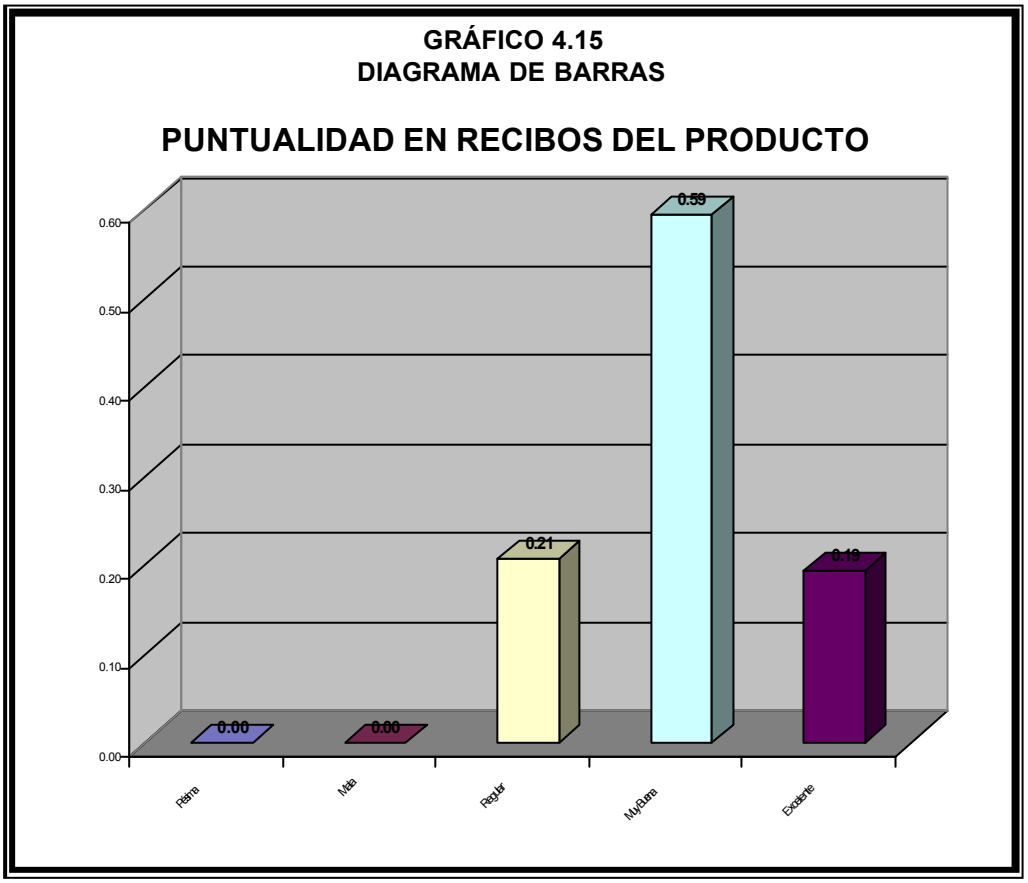
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la puntualidad de los recibos del producto.

Al observar la ***Tabla XV***, el 0.59 es decir, 163 clientes entrevistados, respondió que la puntualidad con la que llegan los recibos del producto es muy buena.

Solo el 0.21 contestó regular, que representa a 57 entrevistados, y un 0.19 que corresponden a 53 clientes, excelente. Solo 1 cliente no respondió.

GRÁFICO 4.15
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Sexta: X_{16} = Puntualidad en documentación exigida

TABLA XVI
Tabla de Frecuencia de la Puntualidad en Documentación Exigida por el Cliente

Puntualidad en Documentación	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Regular	*0*	*0.00*
Regular	*51*	*0.19*
Muy Buena	*169*	*0.62*
Excelente	*53*	*0.19*
No contestaron	*1*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

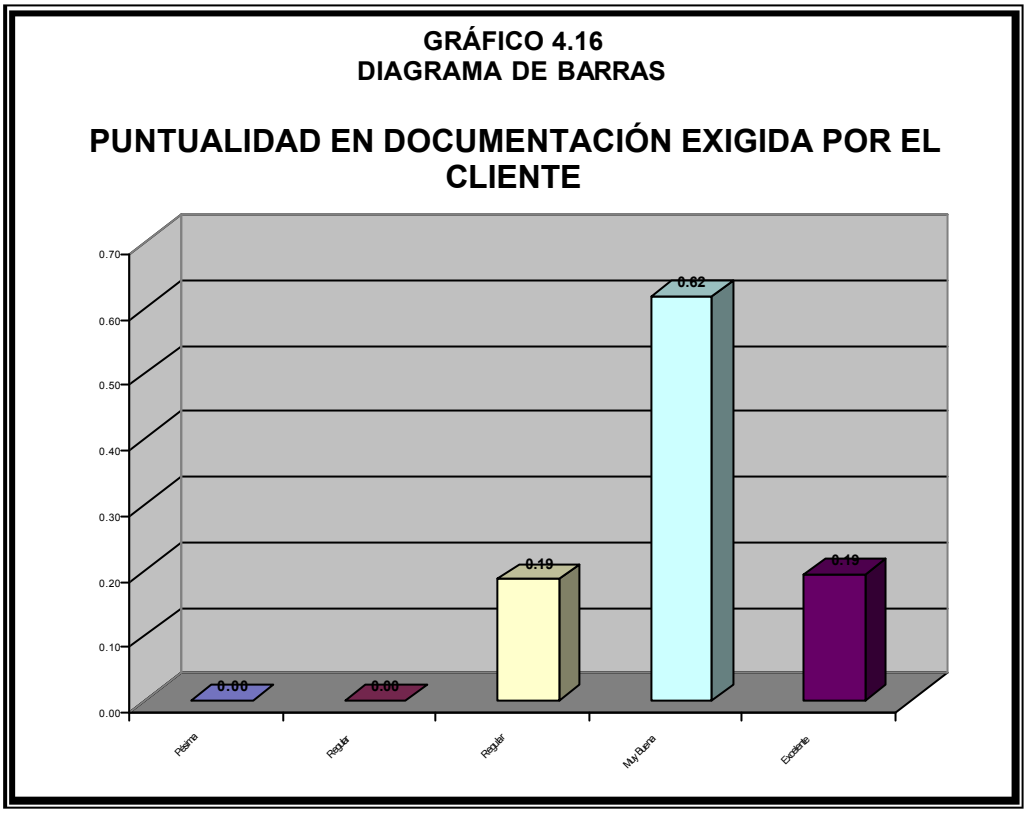
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la puntualidad con a que llega la documentación exigida por parte del cliente.

Al observar la ***Tabla XVI***, el 0.62 es decir, 169 clientes entrevistados, respondió que la puntualidad con la que llega la documentación exigida por ellos es muy buena.

Solo el 0.19 contestó excelente, que representa a 53 entrevistados, y un 0.19 que corresponden a 51 clientes, contestaron excelente. Solo 1 cliente no contestó.

GRÁFICO 4.16
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Séptima: X_{17} = Atención del personal de despacho

TABLA XVII
Tabla de Frecuencia de la Atención del Personal de Despacho

Atención Personal de Despacho	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*18*	*0.07*
Muy Buena	*148*	*0.54*
Excelente	*63*	*0.23*
No contestaron	*45*	*0.16*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

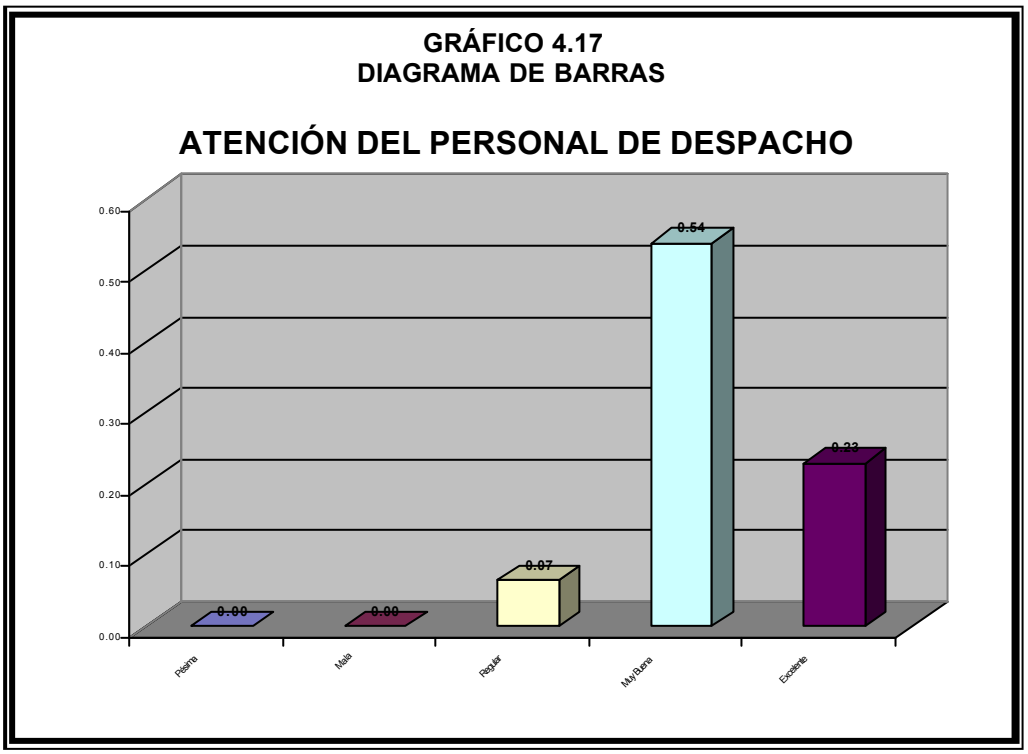
Esta variable califica la atención del personal de despacho, en el momento que entrega la mercadería en el domicilio del cliente.

Al observar la ***Tabla XVII,*** el 0.54 es decir, 148 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por parte del personal de despacho es muy buena.

Solo el 0.23 contestó excelente, que representa a 63 entrevistados, y un 0.07 que corresponden a 18 clientes, contestaron regular.

El 0.16 son los clientes que no contestaron, siendo estos 45, puesto que al momento de llegar la mercadería no tienen trato directo con el personal de despacho.

GRÁFICO 4.17
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Octava: X_{18} = Atención del personal de servicio al cliente

TABLA XVIII
Tabla de Frecuencia de la Atención del Personal de Servicio al Cliente

Atención Servicio al cliente	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*7*	*0.03*
Muy Buena	*148*	*0.54*
Excelente	*94*	*0.34*
No contestaron	*25*	*0.09*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

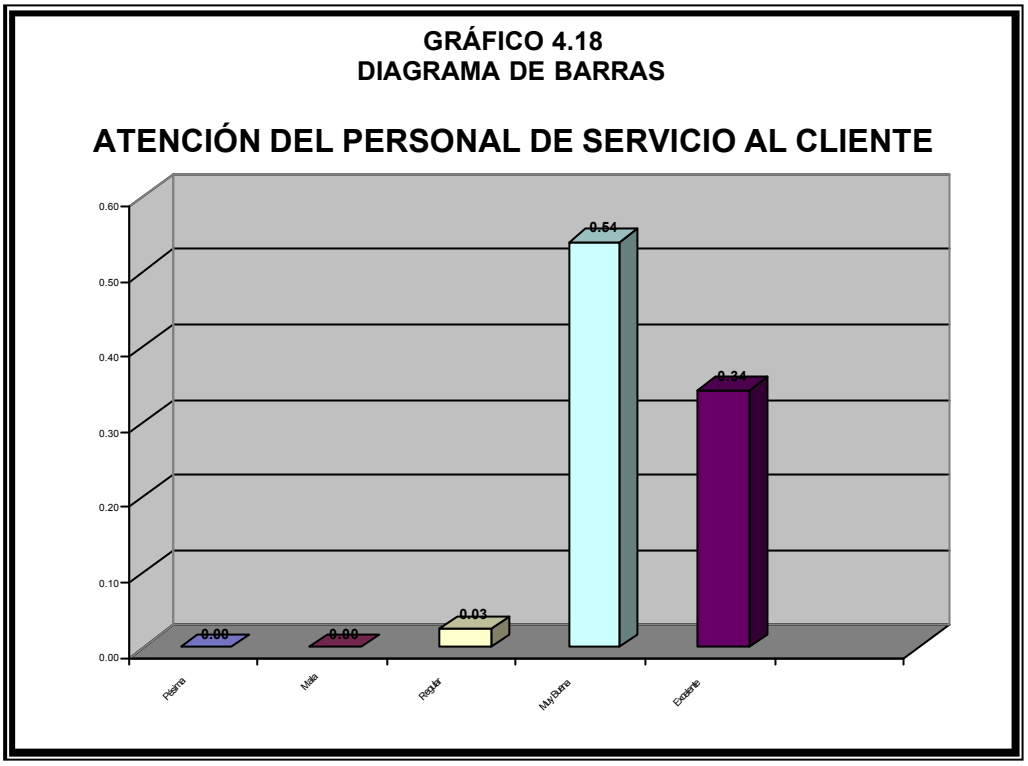
Esta variable califica la atención del personal de servicio, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones.

Al observar la ***Tabla XVIII***, el 0.54 es decir, 148 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por servicio al cliente es muy buena.

Solo el 0.3 4contestó excelente, que representa a 94 entrevistados, y un 0.03 que corresponden a 7clientes, contestaron regular.

El 0.09 son los clientes que no contestaron, siendo estos 25, ya que nunca han tenido un contacto directo con el personal de servicio al cliente.

GRÁFICO 4.18
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Décima Novena: X_{19} = Atención del Jefe de Ventas

TABLA XIX
Tabla de Frecuencia de la Atención del Jefe de Ventas

Atención Jefe de Venta	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*1*	*0.00*
Muy Buena	*111*	*0.41*
Excelente	*56*	*0.20*
No contestaron	*106*	*0.39*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

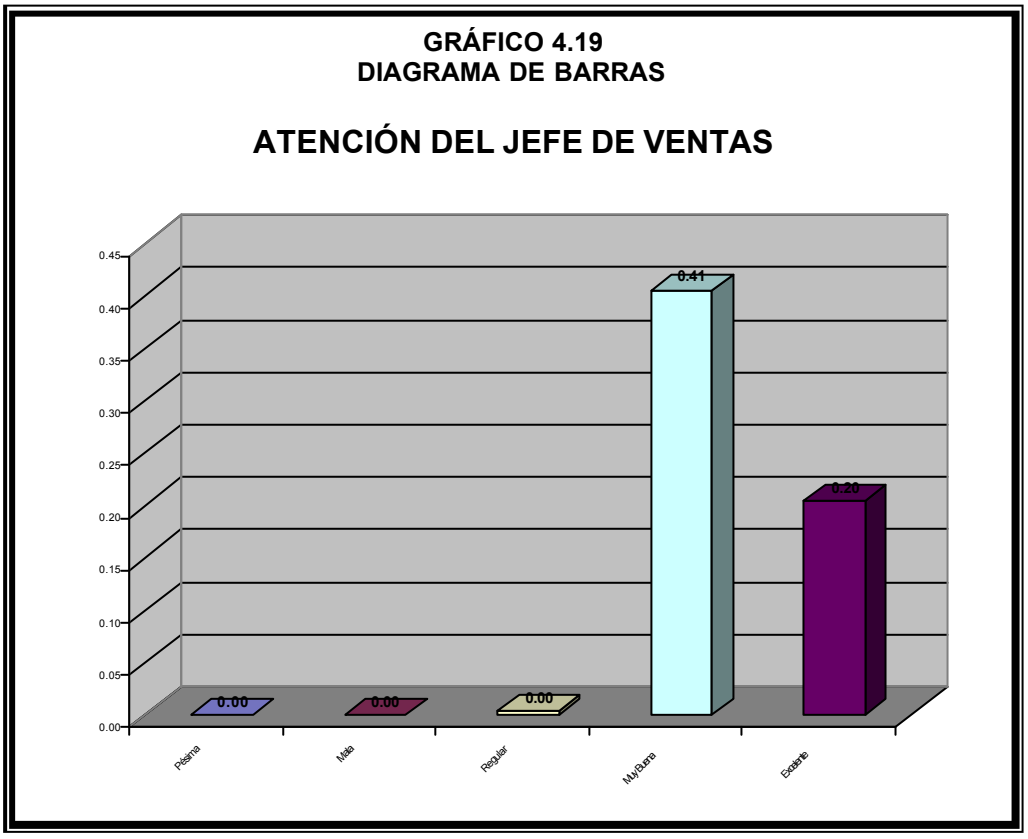
Esta variable califica la atención del Jefe de Ventas, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones ó viceversa.

Al observar la ***Tabla XIX***, el 0.41 es decir, 111 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Jefe de Ventas es muy buena.

Solo el 0.20 contestó excelente, que representa a 56 entrevistados, y 1 cliente, contestó regular.

El 0.39 son los clientes que no contestaron, siendo estos 106, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Jefe de Ventas.

GRÁFICO 4.19
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima: X_{20} =Atención del Gerente General

TABLA XX
Tabla de Frecuencia de la Atención del Gerente General

Atención Gerente General	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*1*	*0.00*
Muy Buena	*33*	*0.12*
Excelente	*41*	*0.15*
No contestaron	*199*	*0.73*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

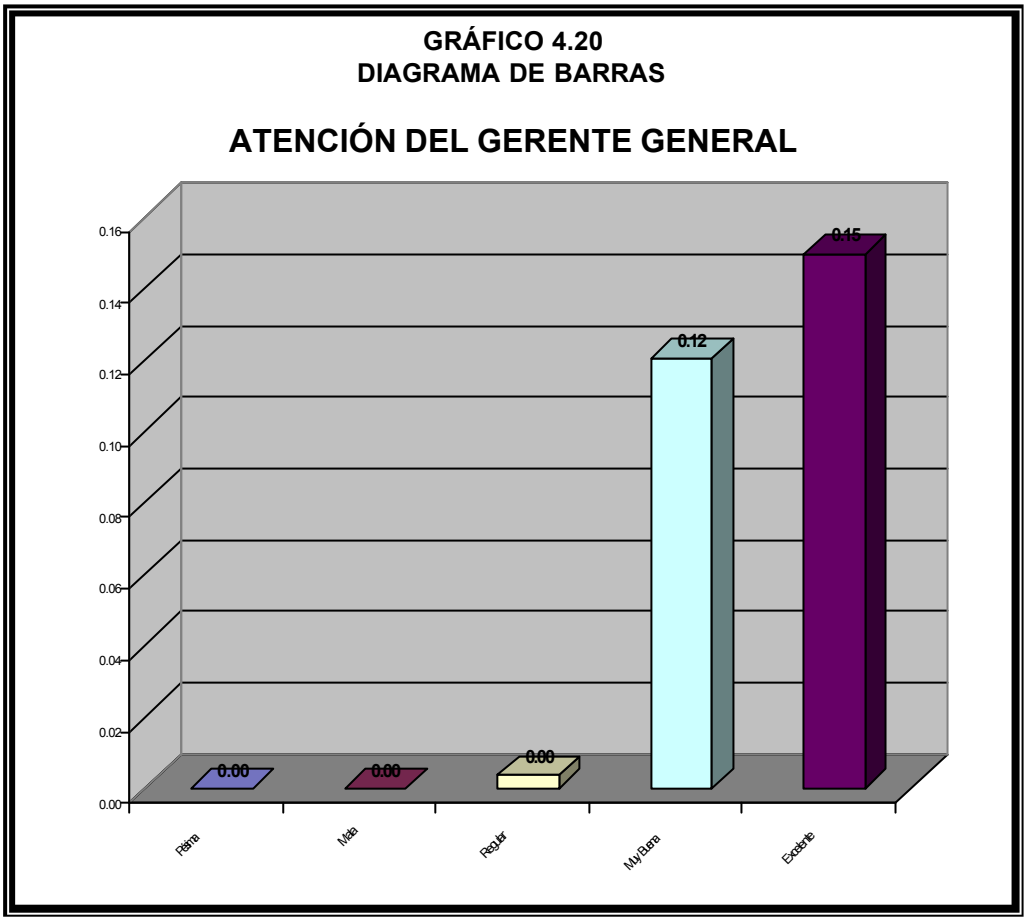
Esta variable califica la atención del Gerente General, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones ó viceversa..

Al observar la ***Tabla XX***, el 0.15 es decir, 41 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Gerente General es excelente.

Solo el 0.12 contestó muy bueno, que representa a 33 entrevistados, y un 1 cliente, contestó regular.

El 0.73 son los clientes que no contestaron, siendo estos 199, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Gerente General.

GRÁFICO 4.20
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Primera: X_{21} = Atención del Asistente de Gerencia G.

TABLA XXI
Tabla de Frecuencia de la Atención del Asistente de Gerencia General

Atención Asistencia de Gerencia	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*0*	*0.00*
Muy Buena	*43*	*0.16*
Excelente	*33*	*0.12*
No contestaron	*198*	*0.72*
Total	***274***	***1.00***

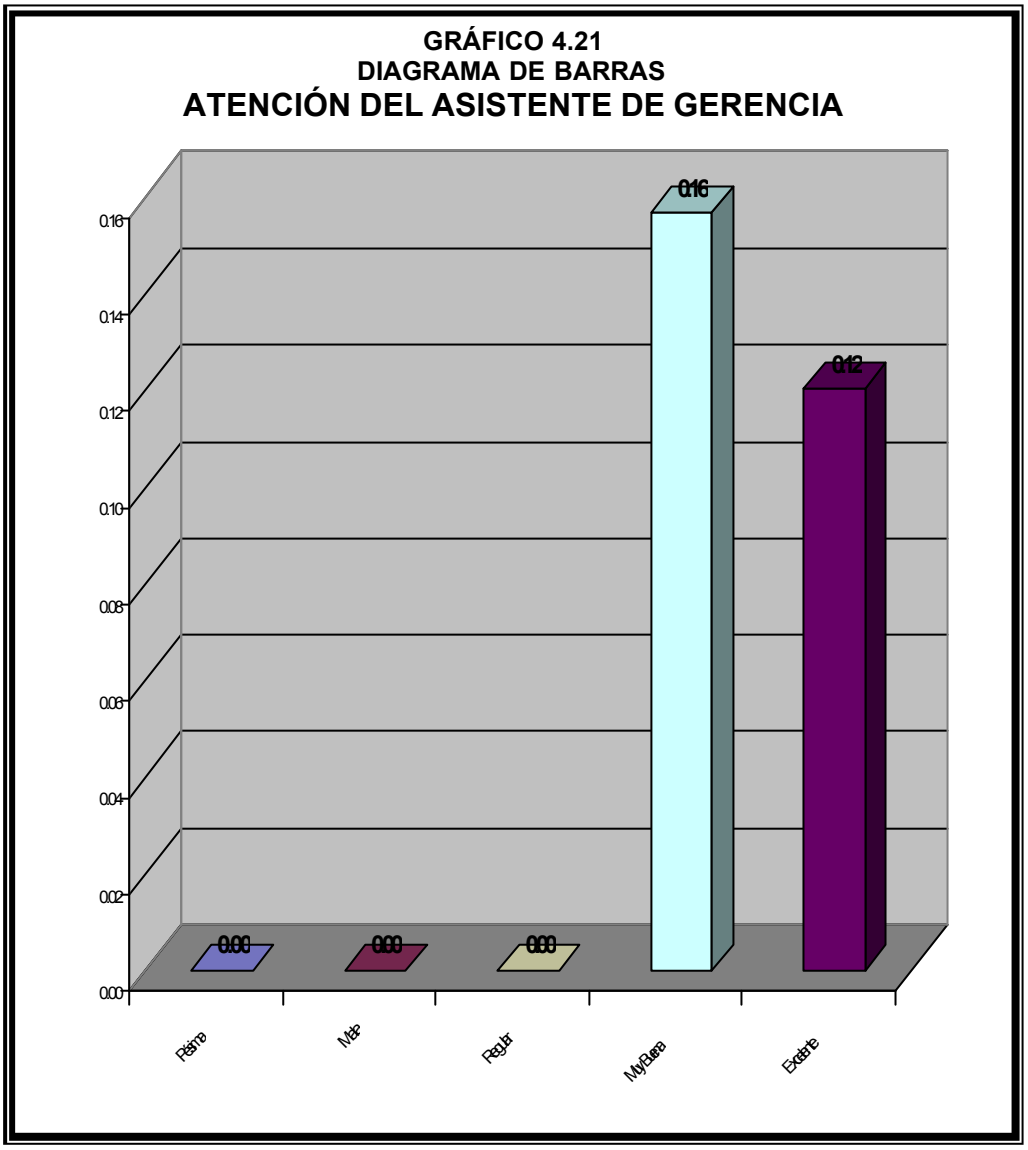
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la atención del Asistente de Gerencia General e General, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones.

Al observar la ***Tabla XXI***, el 0.16 es decir, 43 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Asistente de Gerencia General es muy buena. Solo el 0.12 contestó excelente, que representa a 33 entrevistados.

El 0.72 son los clientes que no contestaron, siendo estos 198, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Asistente de Gerencia General.

GRÁFICO 4.21
DIAGRAMA DE BARRAS
ATENCIÓN DEL ASISTENTE DE GERENCIA



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera

Variable Vigésima Segunda: X_{22} = Atención del Jefe Gestión Calidad

TABLA XXII
Tabla de Frecuencia de la Atención del Jefe de Gestión de Calidad

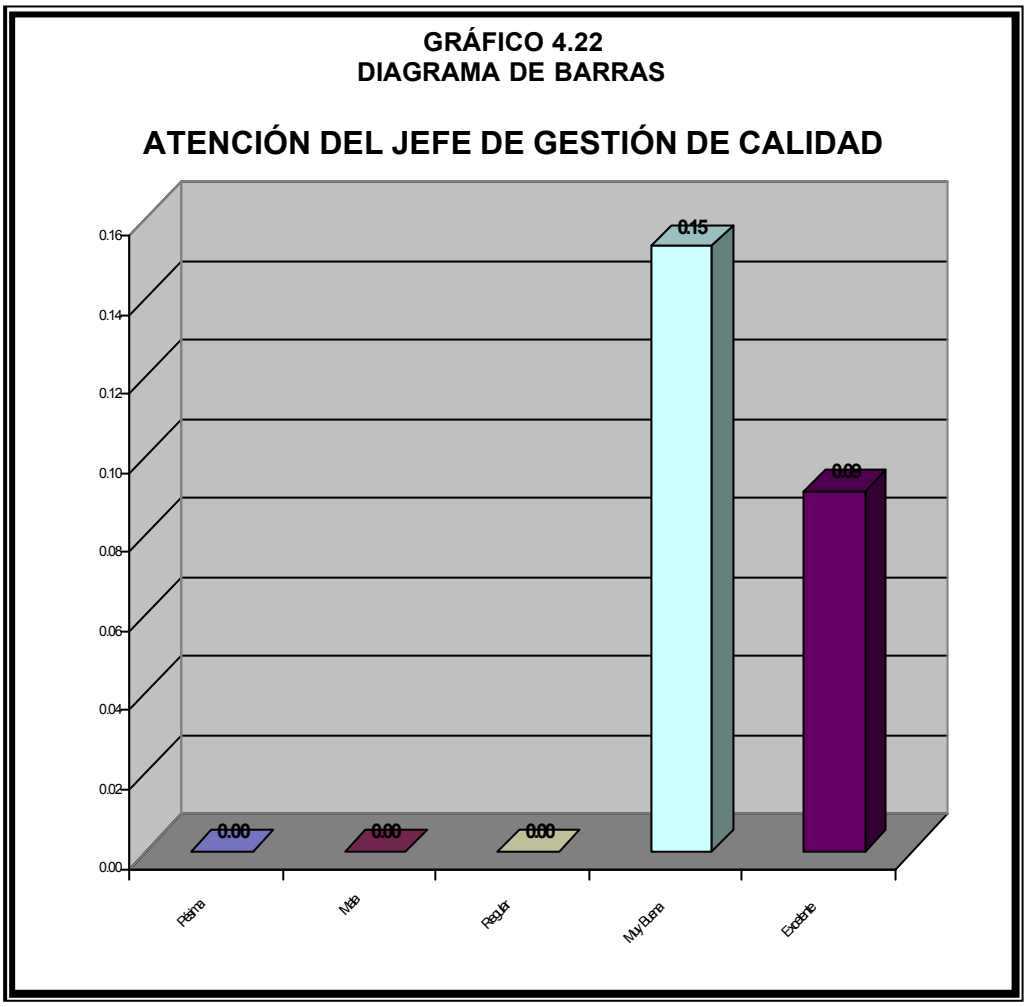
Atención Jefe de Gestión de Calidad	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*0*	*0.00*
Muy Buena	*42*	*0.15*
Excelente	*25*	*0.09*
No contestaron	*207*	*0.76*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la atención del Jefe de Gestión de Calidad, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones ó viceversa.

Al observar la ***Tabla XXII***, el 0.15 es decir, 42 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Jefe de Gestión de Calidad es muy buena. Solo el 0.09 contestó excelente, que representa a 25 entrevistados. El 0.76 son los clientes que no contestaron, siendo estos 207, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Jefe de Gestión de Calidad.

GRÁFICO 4.22
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Tercera: X_{23} = Atención del Gerente de Producción

TABLA XXIII
Tabla de Frecuencia de la Atención del Gerente de Producción

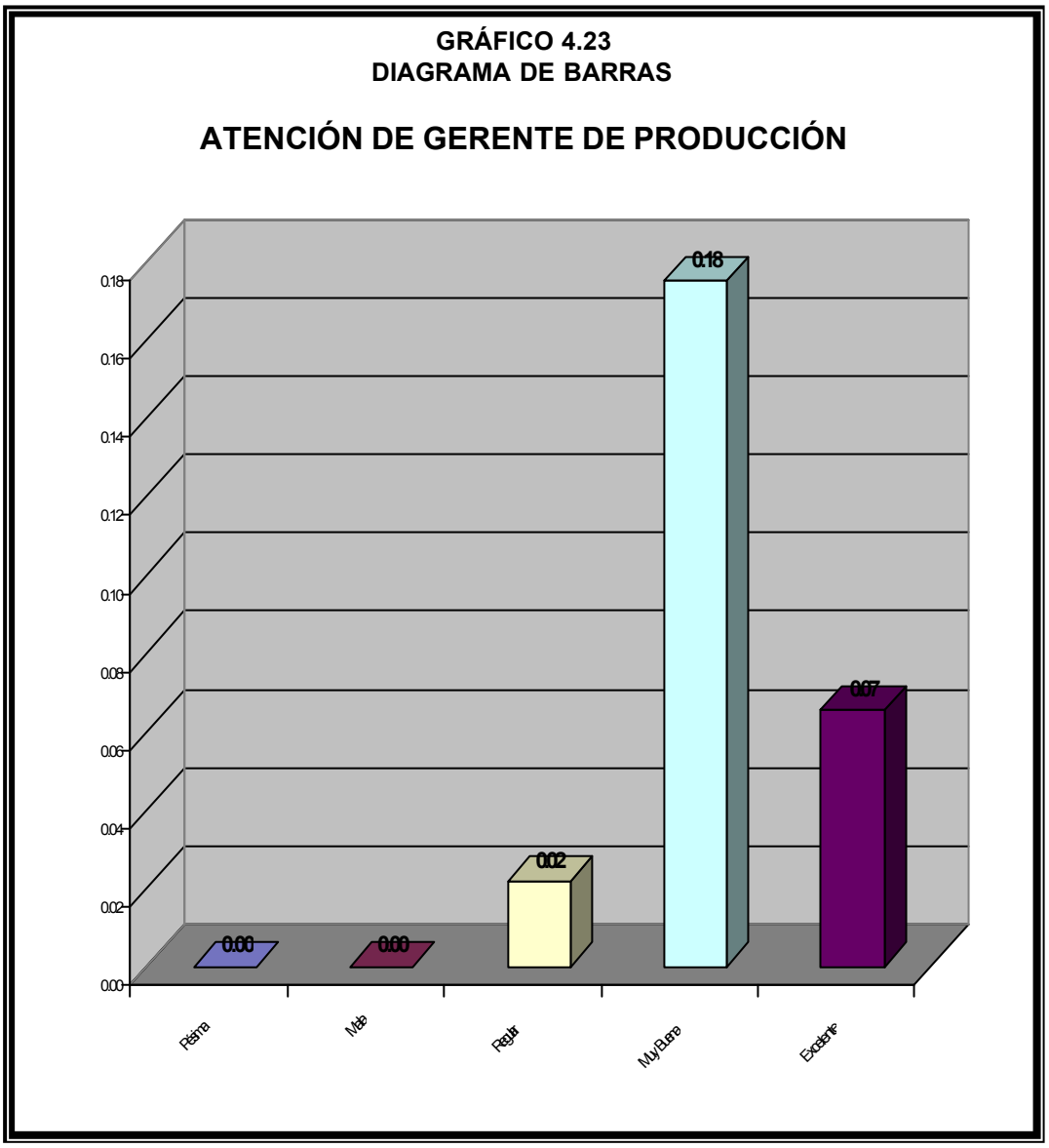
Atención Gerente Producción	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*6*	*0.02*
Muy Buena	*48*	*0.18*
Excelente	*18*	*0.07*
No contestaron	*202*	*0.74*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la atención del Gerente de Producción, que es vía telefónica o personal cuando el cliente visita nuestras instalaciones.

Al observar la ***Tabla XXIII***, el 0.18 es decir, 48 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Gerente de Producción es muy buena. Solo el 0.07 contestó, excelente, que representa a 18 entrevistados, y un pequeño grupo de 6 clientes que corresponde al 0.02, respondió regular. El 0.74 son los clientes que no contestaron, siendo estos 202, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Gerente de Producción.

GRÁFICO 4.23
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Cuarta: X_{24} = Atención del Jefe Financiero

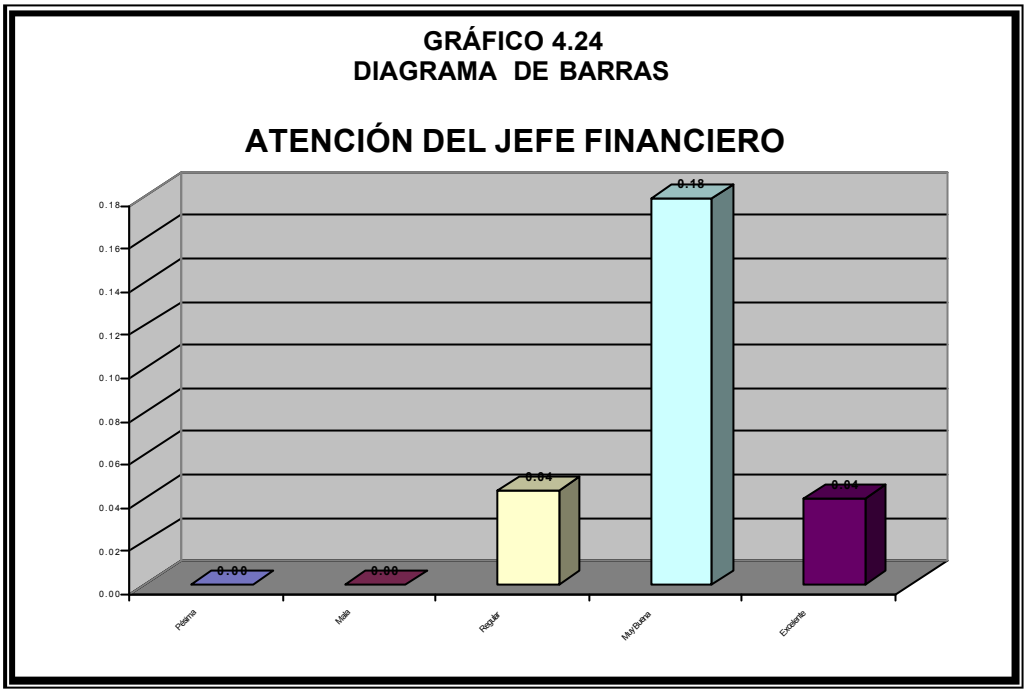
TABLA XXIV
Tabla de Frecuencia de la Atención del Jefe Financiero

Atención Jefe Financiero	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*0*	*0.00*
Regular	*12*	*0.04*
Muy Buena	*49*	*0.18*
Excelente	*11*	*0.04*
No contestaron	*202*	*0.74*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la atención del Jefe Financiero, que es vía telefónica. Al observar la ***Tabla XXIV***, el 0.18 es decir, 49 clientes entrevistados, respondió que la atención ofrecida por el Jefe Financiero es muy buena. Solo el 0.04 contestó, regular, que representa a 12 entrevistados, y 11 clientes que corresponde al 0.04, excelente. El 0.74 son los clientes que no contestaron, siendo estos 202, ya que nunca han tenido un contacto directo con el Jefe Financiero.

GRÁFICO 4.24
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Quinta: X_{25} = Proceso de Facturación

TABLA XXV
Tabla de Frecuencia del Proceso de Facturación

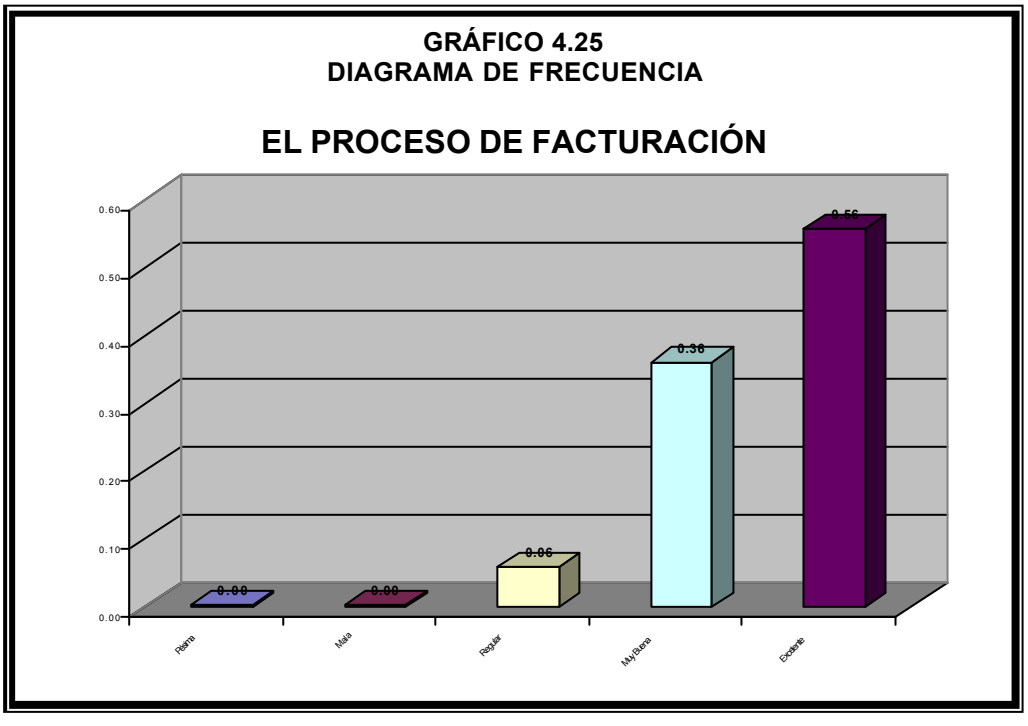
Proceso de Facturación	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*1*	*0.00*
Mala	*1*	*0.00*
Regular	*16*	*0.06*
Muy Buena	*99*	*0.36*
Excelente	*153*	*0.56*
No contestaron	*4*	*0.01*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica el proceso de facturación, que consiste, en realizar la factura después que el cliente realiza su pedido, para de este modo poder cancelar su compra.

Al observar la ***Tabla XXV*****,** el 0.56 es decir, 153 clientes entrevistados**,** respondió que el proceso de facturación es excelente. Solo el 0.36 contestó, muy bueno, que representa a 99 entrevistados, 1 cliente respondió que es mala, y 1 cliente respondió que es pésima. El 0.01 no contestaron y corresponde a 4 entrevistados, ya que ellos no son los encargados de agilitar dicho proceso, por lo tanto, no tienen un contacto directo con este procedimiento.

GRÁFICO 4.25
DIAGRAMA DE FRECUENCIA



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Sexta: X_{26} = Proceso de Devolución

TABLA XXVI
Tabla de Frecuencia del Proceso de Devolución

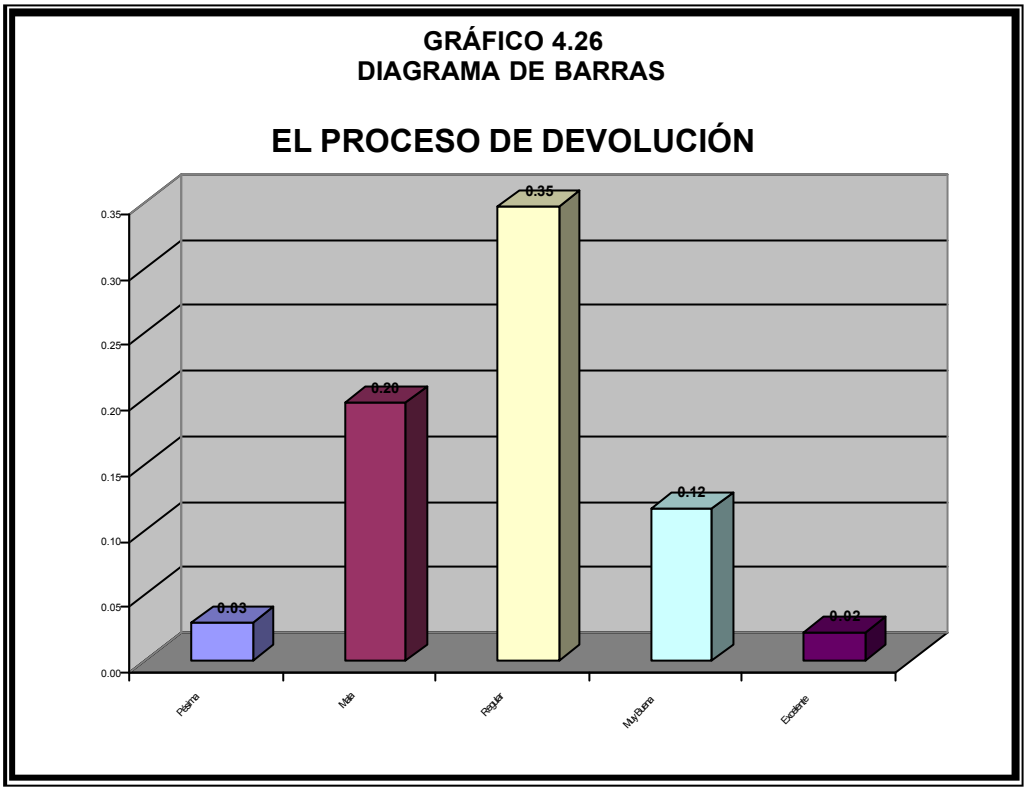
Proceso Devolución	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Pésima	*8*	*0.03*
Mala	*54*	*0.20*
Regular	*95*	*0.35*
Muy Buena	*32*	*0.12*
Excelente	*6*	*0.02*
No contestaron	*79*	*0.29*
Total	***274***	***1.00***

Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica el proceso de devolución del producto, en el momento que este no ha cumplido con estándares exigidos por el cliente.

Al observar la ***Tabla XXVI***, el 0.35 es decir, 95 clientes entrevistados, respondió que el proceso de devolución es regular. Solo el 0.20 contestó mala, que representa a 54 entrevistados, 6 clientes que corresponde al 0.02, respondió que es exelente. Los entrevistados que no contestaron corresponden a 79 con el 0.29 por dicho proceso.

GRÁFICO 4.26
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Séptima: X_{27} = Atención en General de la Compañía

TABLA XXVII
Tabla de Frecuencia de la Atención en General de la Compañía

Servicio en general	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Pésima	*0*	*0.00*
Mala	*1*	*0.00*
Regular	*4*	*0.01*
Muy Buena	*190*	*0.69*
Excelente	*76*	*0.28*
No contestaron	*3*	*0.01*
Total	***274***	***1.00***

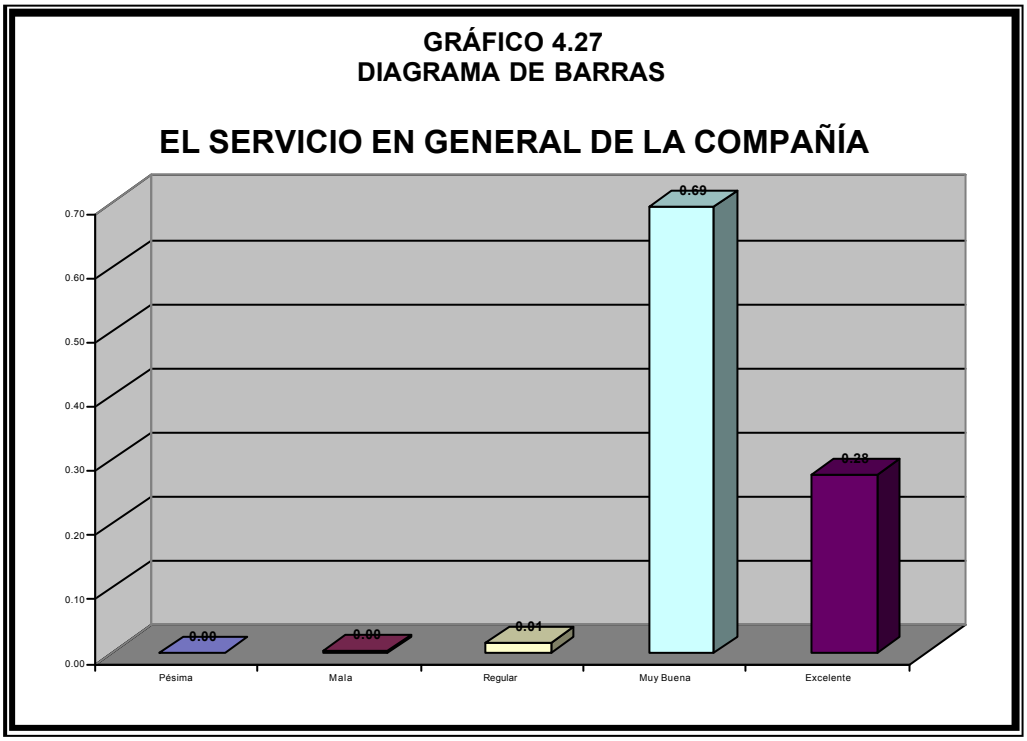
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica la atención de la compañía en general.

Al observar la ***Tabla XXVII***, el 0.69 representa a 190 clientes entrevistados, respondió que la atención general de la compañía es muy buena.

Solo el 0.28 contestó excelente, que representa a 76 entrevistados, 4 clientes que corresponde al 0.01, respondió que es regular, y 1 entrevistados contestó que mala.

GRÁFICO 4.27
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Octava: X_{28} =Despachado coincide con lo facturado

TABLA XXVIII
Tabla de Frecuencia de lo Despachado Igual a lo Facturado

Despachado/Facturado	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Siempre	*146*	*0.53*
A veces	*109*	*0.40*
Nunca	*18*	*0.07*
Casi Nunca	*1*	*0.00*
Rarar vez	*0*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

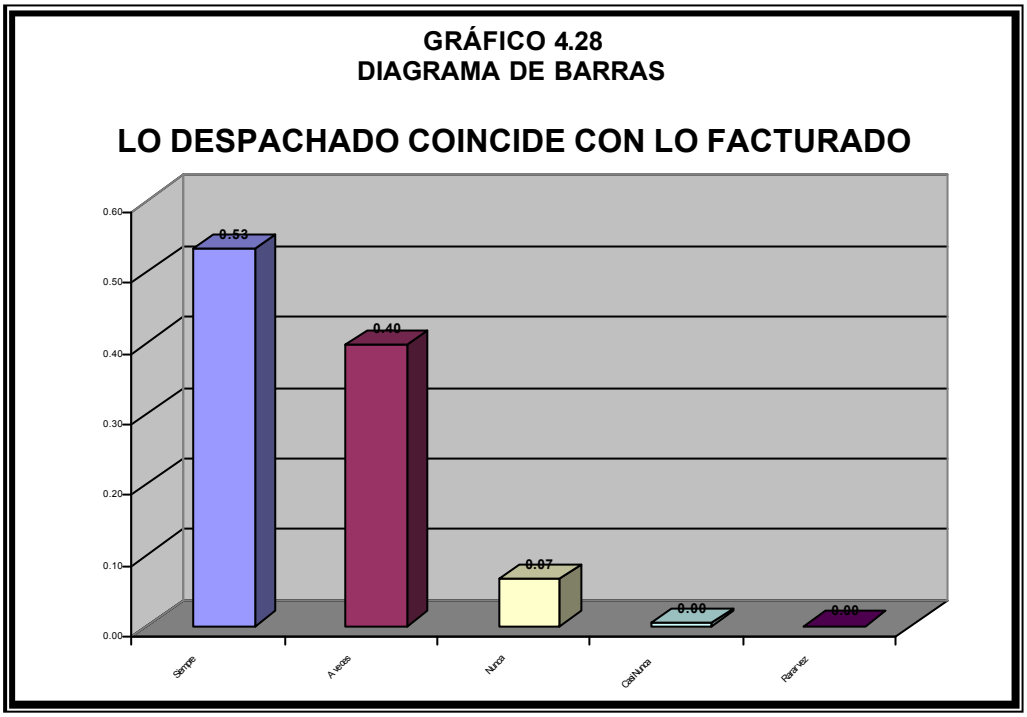
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica si el proceso de despacho coincide con lo facturado.

Al observar la ***Tabla XXVIII***, el 0.53 representa a 146 clientes entrevistados, respondió que lo despachado coincide con lo facturado siempre.

Solo el 0.40 contestó a veces, que representa a 109 entrevistados, 18 clientes que corresponde al 0.07, respondió nunca, y 1 respondió que casi nunca.

GRÁFICO 4.28
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Vigésima Novena: X_{29} =Compra en el futuro del cliente

TABLA XXIX
Tabla de Frecuencia de la Compra en el Futuro del Cliente

En el futuro compraría	*Frecuencia Absoluta*	*Frecuencia Relativa*
Definitivamente	*171*	*0.62*
Probablemente	*88*	*0.32*
Podría comprarlo o no	*15*	*0.05*
Probablemente no	*0*	*0.00*
Definitivamente no	*0*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

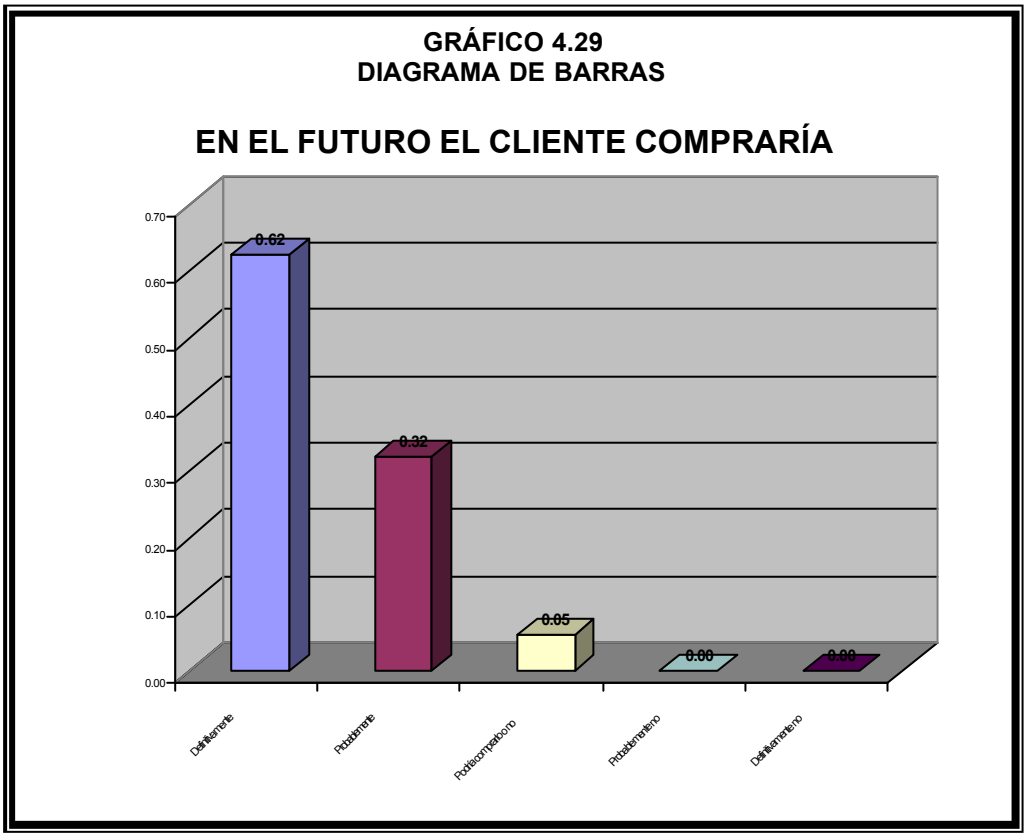
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable califica si el cliente compraría en el futuro.

Al observar la ***Tabla XXIX***, el 0.62 representa a 171 clientes entrevistados, respondió que definitivamente compraría.

Solo el 0.32 contesto que probablemente compraría, que representa a 88 entrevistados, 15 clientes que corresponde al 0.05, respondió que podría comprarlo o no.

GRÁFICO 4.29
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Trigésima: X_{30} = Primer motivo de compra

TABLA XXX

Tabla de Frecuencia del Primer Motivo de Compra

Primer motivo de compra	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Calidad	*255*	*0.93*
Precios	*17*	*0.06*
Puntualidad	*2*	*0.01*
Variedad	*0*	*0.00*
Atención al cliente en general	*0*	*0.00*
Tradición	*0*	*0.00*
Total	***274***	***1.00***

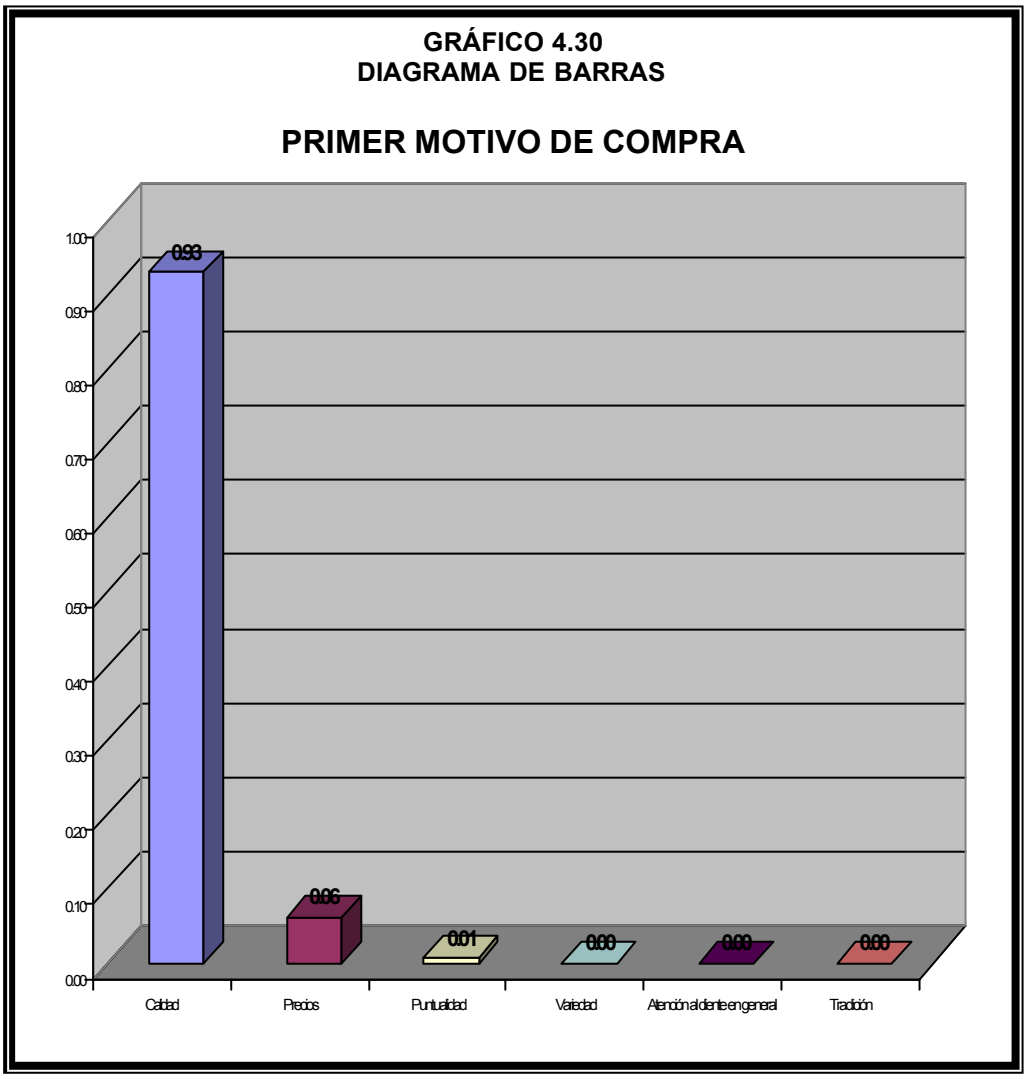
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable permite saber cual es el primer motivo de compra de nuestro cliente.

Al observar la ***Tabla XXX***, el 0.93 representa a 255 clientes entrevistados, respondió que por calidad.

Solo el 0.06 contesto que por precios, representando a 17 entrevistados, y 2 clientes corresponde al 0.01 respondió por puntualidad.

GRÁFICO 4.30
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Trigésima Primera: X_{31} = Segundo motivo de compra

TABLA XXXI
Tabla de Frecuencia del Segundo
Segundo Motivo de Compra

Segundo motivo de compra	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Calidad	*0*	*0.00*
Precios	*158*	*0.58*
Puntualidad	*26*	*0.09*
Variedad	*2*	*0.01*
Atención al cliente en general	*70*	*0.26*
Por tradición	*18*	*0.07*
Total	***274***	***1.00***

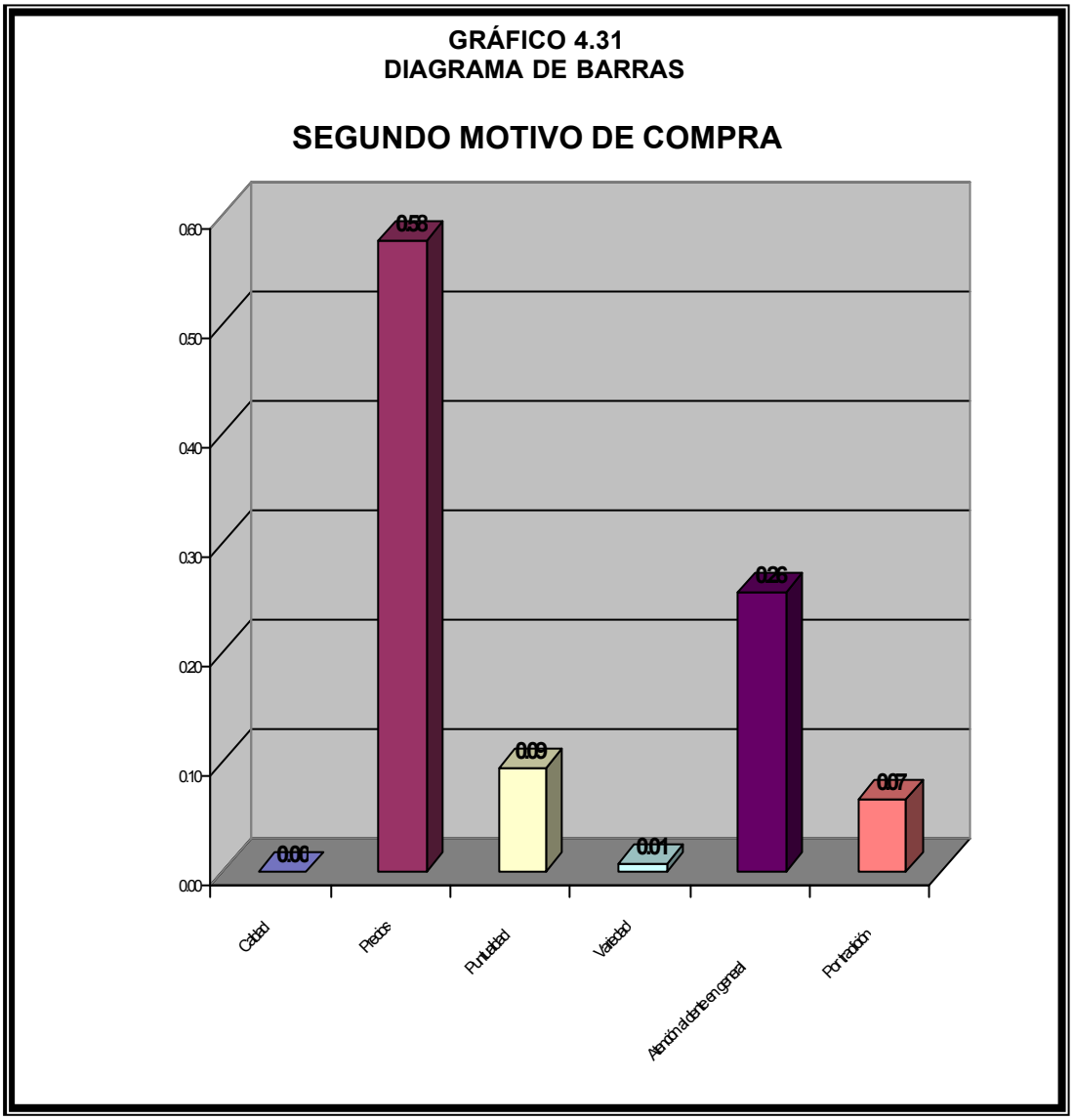
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable permite saber cual es el segundo motivo de compra de nuestro cliente.

Al observar la ***Tabla XXXI***, el 0.58 representa a 158 clientes entrevistados, respondió que por precios, seguido de atención al cliente en general con el 0.26, que corresponde a 70 clientes entrevistados.

Solo el 0.09 contestó por puntualidad, que representa a 26 entrevistados, y 2 clientes corresponde al 0.01, respondió por variedad.

GRÁFICO 4.31
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Variable Trigésima Segunda: X_{32} = Recomendación por parte del cliente

TABLA XXXII
Tabla de Frecuencias de las Recomendaciones ofrecidas por el cliente

Recomendación del Cliente	***Frecuencia Absoluta***	***Frecuencia Relativa***
Puntualidad	*38*	*0.14*
Visitas frecuentes	*6*	*0.02*
Proceso de devolución	*36*	*0.13*
Cumplir lo ofrecido	*25*	*0.09*
Entregas completas	*10*	*0.04*
Mejorar precios	*8*	*0.03*
No contestaron	*151*	*0.55*
Total	***274***	***1.00***

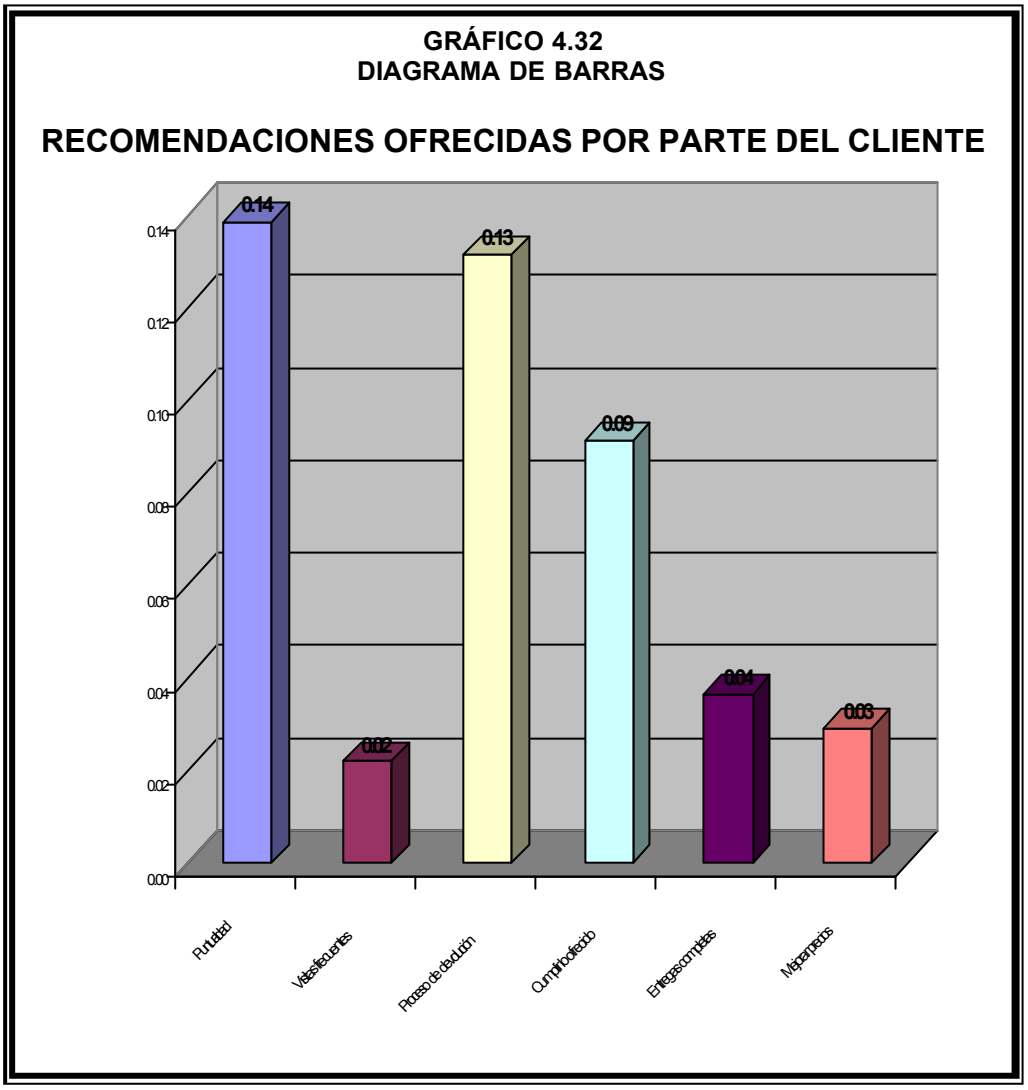
Determinación de los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.

Esta variable contiene recomendaciones ofrecida por el cliente para mejorar el servicio ofrecido por la empresa en el área de litografía.

Al observar la ***Tabla XXXII***, el 0.14 representa a 38 clientes entrevistados, respondió que la empresa debe mejorar su puntualidad, seguido del 0.13, contestó que hay que mejorar el proceso de devolución, que corresponde a 36 clientes entrevistados.

Solo el 0.09 recomienda que cumplan con lo ofrecido, que representa a 25 entrevistados, y 6 clientes corresponde al 0.02, respondió que se realizaran visitas frecuentes, siendo un 0.55 no contestaron al respecto, es decir 151 entrevistados.

GRÁFICO 4.32
DIAGRAMA DE BARRAS



Determinación de los índices de satisfacción de los clientes
del área de litografía de Senefelder.
Elaboración: Karen J. Quiñónez Mosquera.