

ANEXO 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIENTE ACERCA DE LA
CALIDAD DEL PRODUCTO ENTREGADO POR HIERBA REAL

DE ACUERDO A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, LAS CALIFICACIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES SE DESARROLLARON DE LA SIGUIENTE MANERA.

Presentación del Empaque

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
NORMAL	4	26.7%	30.8%	30.8%
BUENA	7	46.7%	53.8%	84.6%
MUY BUENA	2	13.3%	15.4%	100.0%
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

La presentación del empaque de los productos de Hierba Real tiene en general una buena aceptación.

Etiquetado del producto

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY MALA	5	33.3%	50.0%	50.0%
MALA	2	13.3%	20.0%	70.0%
NORMAL	2	13.3%	20.0%	90.0%
BUENA	1	6.7%	10.0%	100.0%
MUY BUENA	0	0.0%	0.0%	
TOTAL	10	66.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	5	33.3%		
TOTAL	15	100.0%		

Se puede apreciar que el etiquetado del producto es percibido como muy malo por lo clientes de la empresa Hierba Real.

ANEXO 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Identificación del Producto

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY MALA	7	46.7%	63.6%	63.6%
MALA	1	6.7%	9.1%	72.7%
NORMAL	1	6.7%	9.1%	81.8%
BUENA	2	13.3%	18.2%	100.0%
MUY BUENA	0	0.0%	0.0%	
TOTAL	11	73.3%	100.0%	
SIN CONTESTAR	4	26.7%		
TOTAL	15	100.0%		

Se puede observar que la identificación del producto también es mal evaluada por los clientes de Hierba Real. En dos encuestas no evaluaron pero escribieron que no existía el etiquetado o identificación.

Calidad del producto

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
NORMAL	0	0.0%	0.0%	0.0%
BUENA	8	53.3%	61.5%	61.5%
MUY BUENA	5	33.3%	38.5%	100.0%
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

La calidad del producto es percibida por los clientes de buena a muy buena

RESUMEN DE CALIFICACIONES AL PRODUCTO POR PARTE DEL CLIENTE

	MUY MALA	MALA	NORMAL	BUENA	MUY BUENA	NO RESPONDIO	TOTAL
EMPAQUE	0	0	4	7	2	0	13
ETIQUETADO	5	2	2	1	0	0	10
IDENTIFICACIÓN	7	1	1	2	0	0	11
CALIDAD	0	0	0	8	5	0	13
EMPAQUE	0.0%	0.0%	30.8%	53.8%	15.4%	0.0%	100.0%
ETIQUETADO	50.0%	20.0%	20.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
IDENTIFICACIÓN	63.6%	9.1%	9.1%	18.2%	0.0%	0.0%	100.0%
CALIDAD	0.0%	0.0%	0.0%	61.5%	38.5%	0.0%	100.0%

ANEXO 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Los datos de la tabla anterior muestran que los clientes en promedio están de acuerdo con la calidad y el empaque del producto, pero se identifica claramente que no se encuentran conformes con el etiquetado e identificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CLIENTE ACERCA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO OFRECIDO POR HIERBA REAL

TABLA 4.6 DE ACUERDO CON LA CALIDAD EN EL SERVICIO LOS RESULTADOS DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS FUERON...

Contactar al Director general

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY LENTA	1	6.7%	7.7%	7.7%
LENTA	3	20.0%	23.1%	30.8%
NORMAL	4	26.7%	30.8%	61.5%
RAPIDA	5	33.3%	38.5%	100.0%
MUY RAPIDA	0	0.0%	0.0%	
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

Entre normal y rapida es la percepción de los clientes al contactar al director general o gerente de la empresa Hierba Real.

Respuesta de cotizaciones

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY LENTA	0	0.0%	0.0%	0.0%
LENTA	0	0.0%	0.0%	0.0%
NORMAL	8	53.3%	61.5%	61.5%
RAPIDA	3	20.0%	23.1%	84.6%
MUY RAPIDA	2	13.3%	15.4%	100.0%
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

La respuesta a las cotizaciones es percibida entre normal y rapida por parte de los clientes de Hierba Real.

ANEXO 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Atención al proceso de Compra

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY LENTA	0	0.0%	0.0%	0.0%
LENTA	0	0.0%	0.0%	0.0%
NORMAL	3	20.0%	23.1%	23.1%
RAPIDA	8	53.3%	61.5%	84.6%
MUY RAPIDA	2	13.3%	15.4%	100.0%
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

Se puede observar que la atención al realizar las compras percibidas por los clientes de Hierba Real es también percibida entre normal rápida y muy rápida

Tiempo de entrega de mercancía

	FRECUENCIA	%	% CONTESTADO	% ACUMULADO
MUY LENTA	1	6.7%	7.7%	7.7%
LENTA	7	46.7%	53.8%	61.5%
NORMAL	3	20.0%	23.1%	84.6%
RAPIDA	2	13.3%	15.4%	100.0%
MUY RAPIDA	0	0.0%	0.0%	
TOTAL	13	86.7%	100.0%	
SIN CONTESTAR	2	13.3%		
TOTAL	15	100.0%		

en cuanto a entrega de mercancía los clientes de Hierba Real perciben de normal a lenta por lo que se tiene que poner mas cuidado a este punto

ANEXO 8. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN AL SERVICIO QUE BRINDA HIERBA REAL POR PARTE DEL CLIENTE.

	MUY LENTA	LENTA	NORMAL	RAPIDA	MUY RAPIDA	NO RESPONDIO	TOTAL
CONTACTAR DG	1	3	4	5	0	0	13
RESPUESTA	0	0	8	3	2	0	13
ATENCION P C	0	0	3	8	2	0	13
ENTREGA	1	7	3	2	0	0	13
CONTACTAR DG	7.7%	23.1%	30.8%	38.5%	0.0%	0.0%	100.0%
RESPUESTA	0.0%	0.0%	61.5%	23.1%	15.4%	0.0%	100.0%
ATENCION P C	0.0%	0.0%	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	100.0%
ENTREGA	7.7%	53.8%	23.1%	15.4%	0.0%	0.0%	100.0%

La tabla muestra que en general los clientes perciben de normal a rápido el tiempo que les lleva contactar al gerente general, también el tiempo de respuesta es bien evaluado y el proceso de compra. Los tiempos de entrega no fueron bien evaluados por lo que se debe considerar en las medidas que debe tomar la empresa.