

APENDICE C

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES

Las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario a los clientes se muestran a continuación:

1. A partir de la certificación de su proveedor, ¿observó mejoras en la calidad de los productos y servicios de la empresa hacia usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%

2. ¿La certificación de su proveedor fue requisito para que trabajara con usted?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	16%
No*	21	84%

**(Ya que son distribuidores pero les apoyan cuando se les solicita).*

3. ¿Bajo que norma se encuentra certificado su proveedor?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
ISO 9001:2000	23	92%
No sabe	2	8%

4. ¿Por qué eligió esta empresa como su proveedor?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia y confiabilidad	20	80%
Otras	5	20%

5. ¿Los productos tienen problemas repetitivos de calidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12%
No	22	88%

6. ¿Ha recibido mejoras continuas en el diseño del producto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48%
No	13	52%

**(En base a los requerimientos solicitados).*

7. ¿Ha percibido mejoras continuas en los servicios de entrega?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si*	19	76%
No	6	24%

**(En tiempos más cortos).*

8. ¿Ha percibido mejoras continuas en la colocación de órdenes de compra?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	72%
No	7	28%

9. ¿Ha percibido mejoras continuas en la atención de garantías?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si*	17	68%
No	8	32%

*(casi no las usan).

10. ¿Cual es su percepción de la compañía proveedora?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Buena	19	76%
Excelente	3	12%
Regular	3	12%

11. ¿Que le disgusta de su compañía proveedora?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Los tiempos de los créditos	23	92%
No contestaron	2	8%