



Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

División Académica De Ciencias

Económico-Administrativas



DACEA

División Académica
de Ciencias Económico
Administrativas

Asignatura:

Mercadotecnia de servicios

“Instrumentos aplicados y base de datos- Empresa: L'K Fe”

Presenta:

Melissa Mendoza Juárez

María del Carmen Segovia Zapata

Brenda Jazmín Vidal Estrada

Josselyn Akemy Sánchez Vázquez

Docente:

Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Villahermosa, Tabasco, México.

Octubre, 2025

Base de datos

Encuestado	Mi pedido estuvo listo justo a la hora que llegó	¿Qué tan fácil fue realizar tu pedido?	¿Qué tan satisfecho estás con el servicio?	La calidad del producto fue la misma	¿Qué tan probable es que utilices el servicio de nuevo?	¿Cómo calificarías la atención del personal?	Recibir notificación de pedido listo	Pedido no listo al llegar
1	5	7	5	5	3	5	No me afectaría	Muy insatisfecho
2	5	7	5	5	5	5	Lo vería como algo esperado	Muy insatisfecho
3	4	7	5	5	5	5	Muy satisfecho	Muy insatisfecho
4	5	7	5	5	5	5	Muy satisfecho	Muy insatisfecho
5	5	7	5	5	5	5	Lo vería como algo esperado	Algo insatisfecho

Esta tabla muestra las respuestas individuales de cada una de las 5 personas encuestadas sobre el servicio:

- Encuestados 3 y 4: Están "Muy satisfechos" con todo. Dieron las mejores calificaciones en todas las preguntas.
- Encuestados 1, 2 y 5: Están "Muy insatisfechos" al final (probablemente con la experiencia de entrega), pero dieron buenas o excelentes calificaciones en el resto de las preguntas sobre el producto y servicio.
- En general: El producto, la facilidad del pedido, la satisfacción con el servicio, la calidad y la atención reciben calificaciones altas (5s y 7s).
- El problema: Parece haber un contraste entre la satisfacción con el producto/servicio y la insatisfacción con aspectos relacionados con la notificación o la entrega (las últimas dos columnas).

Pregunta 1				
Valor (escala)	Frecuencia%	%	Frecuencia acumulada	%acumulado
1	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%
4	1	20%	1	20%
5	4	80%	5	100%

Esta pregunta usa una escala de 1 a 5.

Los resultados muestran que:

1 persona dio una calificación de 4

4 personas dieron la calificación máxima de 5

Es decir, la mayoría de las personas (80%) dieron la mejor calificación posible. Solo una persona estuvo en desacuerdo. En general, hay una opinión muy positiva.

Pregunta 2				
Valor (escala)	Frecuencia	%	Frecuencia acumulada	%acumulado
1	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%
5	0	0%	0	0%
6	0	0%	0	0%
7	5	100%	5	100%

Esta pregunta usa una escala de 1 a 7.

Las 5 personas dieron la calificación máxima de 7

Es decir, hay conformidad total. Todos están completamente satisfechos o de acuerdo con lo que se preguntó. Es el mejor resultado posible.

Pregunta 3

Valor (escala)	Frecuencia	%	Frecuencia acumulada	%acumulado
1	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%
4	0	0%	0	0%
5	5	100%	5	100%

Esta pregunta también usa escala de 1 a 5:

Las 5 personas dieron la calificación máxima de 5

Es decir, al igual que en la pregunta 2, hay acuerdo total. Todas las personas están completamente satisfechas o totalmente de acuerdo.

Pregunta 4					
Valor (escala)	Frecuencia	%	Frecuencia acumulada	%acumulado	
1	0	0%	0	0%	
2	0	0%	0	0%	
3	0	0%	0	0%	
4	0	0%	0	0%	
5	5	100%	5	100%	

Esta pregunta usa escala de 1 a 5:

Las 5 personas dieron la calificación máxima de 5

Es decir, nuevamente, conformidad total con la mejor calificación posible.

En resumen, el archivo proporciona datos brutos de la encuesta (respuestas individuales de cada encuestado) así como un análisis de frecuencia de las respuestas para las primeras cuatro preguntas, lo cual facilita la identificación de tendencias y patrones en las respuestas de los encuestados.

Plantilla de cuestionario

10/22/25, 7:29 AM

Feedback Pedidos Anticipados

Feedback Pedidos Anticipados

Queremos conocer tu opinión sobre la calidad de nuestro servicio de pedidos anticipados para seguir mejorando tu experiencia en la cafetería.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Mi pedido estuvo listo justo a la hora que indiqué *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

tota totalmente de acuerdo

2. ¿Qué tan fácil fue realizar tu pedido? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Nad Muy fácil

3. ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio de pedidos anticipados? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Nad Muy satisfecho

4. La calidad del producto fue la misma que cuando pido en la cafetería. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Tot^e Totalmente de acuerdo

5. ¿Qué tan probable es que vuelvas a utilizar este servicio? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Nad^o Muy probable

6. ¿Cómo calificarías la atención del personal recibir tu pedido? *

1 2 3 4 5

7. ¿Cómo te sentirías si recibieras una notificación cuando tu pedido esté listo?

Marca solo un óvalo.

- Me sentiría muy satisfecho(a)
- Lo vería como algo esperado o normal
- No me afectaría
- Me sentiría algo insatisfecho(a)
- Me sentiría muy insatisfecho(a)

8. ¿Cómo te sentirías si tu pedido no estuviera listo al llegar?

Marca solo un óvalo.

- Me sentiría muy satisfecho(a)
- Lo vería como algo esperado o normal
- No me afectaría
- Me sentiría algo insatisfecho(a)
- Me sentiría muy insatisfecho(a)

9. ¿Qué fue lo que más te gustó del servicio de pedidos anticipados? *

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios