



**Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**  
**División Académica de ciencias Económico**  
**Administrativo**



**Presenta:**

**Abieli Izquierdo Manuel**

**Darina Guadalupe Lanz Vazquez**

**Zarife Zapata Alvarez**

**Fatima Guadalupe Torres Gonzáles**

**Materia:**

**Mercadotecnia de Servicios**

**Profesora:**

**Dra. Minerva Camacho Javier**

# Avance de entrega de Instrumentos aplicados y Base de Datos

## 1. Instrumentos aplicados

- SERVQUAL (Calidad del Servicio): cuestionario con escala Likert 1–5 para cinco dimensiones (Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía).
- NPS: única pregunta “¿Qué tan probable es que recomiendes este servicio a un amigo o colega?” escala 0–10.
- CSAT: pregunta “¿Qué opinas sobre la calidad de la pizza?” escala 1–5.
- CES: pregunta “¿El proceso de compra/pedido fue sencillo?” escala 1–5.
- Kano: paquete de preguntas funcionales y disfuncionales para clasificar atributos en “Must-be (Calidad requerida)”, “Performance (Calidad unidimensional)” y “Delighters (Calidad atractiva o excitadores)”

### Cuestionario

Instrumento	Dimensión/Pregunta	Escala
SERVQUAL	¿Cómo calificarías la atención recibida por el personal?	1–5

	¿Cómo realizaste tu pedido la última vez?	-Local -WhatsApp
NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes el servicio a un amigo o familiar?	1-5
CSAT	¿Qué tan probable es que vuelvas a pedir en la pizzería el próximo mes?	1-5
CSAT	¿Qué opinas sobre la calidad de la pizza?	1-5
CES	¿El proceso de compra/pedido fue sencillo?	1-5
Kano	¿Con qué frecuencia consume pizza al mes?	1-5
Kano	¿Qué fue lo primero que te llamó la atención de la pizzería?	-Precio -Variedad -Sabor/Calidad -Ubicación
Kano	¿Qué factores consideras importantes al elegir una pizzería?	-Precio -Calidad -Sabor -Tiempo de entrega

## 2. Base de datos

Excel

ID_Respondent	Intrumento	Dimencio o pregunta	Respuesta	Comentario opcional
1	SERVQUAL	¿Cómo realizaste tu pedido la ultima vez	WhatsApp	Todos los encuestados pidieron por WhatsApp.
		¿Cómo calificarías la atención recibida por el personal?	5	Fue excelente la atención
		¿Qué tanta variedad de pizzas esperas encontrar en nuestra pizzería?	Amplia	Los clientes buscan diversidad de pizzas para satisfacer sus gustos.
1	NPS	¿Qué tan probable es que recomiendes nuestra pizzería a un amigo o familiar?	5	Si recomendarían nuestro servicio
2	CSTA	¿Qué opinas sobre la calidad de las pizzas?	5	Los clientes manifestaron una gran satisfacción con la pizza preparada.
		¿Qué tan probable es que vuelvas a pedir en nuestra pizzería en el próximo mes?	5	Se registró que, dada la alta satisfacción, la totalidad de los clientes volvería a realizar el pedido.
2	CES	¿El proceso de compra/pedido te resultó sencillo?	5	No tuvieron problemas con el servicio al pedir su pedido
3	KANO	¿Qué fue lo primero que llamó tu atención de nuestra pizzería?	Sabor/Calidad	El principal factor que les llamo la atención fue el sabor y la calidad del producto.
		¿Qué factor consideras más importante al elegir una pizzería?	Calidad	La preferencia del cliente se centra en la calidad de ingredientes

		¿Con qué frecuencia consume pizza al mes?	3	La respuesta que mas dieron fue de comer 2 veces al mes

### Lista de Cotejo

SI No Observaciones

	SI	No	Observaciones
<p>9. <b>INSTRUMENTOS APLICADOS Y BASE DE DATOS</b> <b>Instrumentos:</b> Encuestas, guías de entrevista/observación, pruebas de usabilidad (versión en blanco y aplicada). <b>Muestreo:</b> Criterios, tamaño y justificación. <b>Consentimiento y resguardo:</b> Formatos y resguardo de datos (si aplica). <b>Base de datos depurada:</b> Archivo depurado (CSV/XLSX), diccionario de variables, codificación. <b>Limpieza documentada:</b> Descripción de tratamientos (valores perdidos o faltantes, outliers y transformaciones).</p>			