



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico

Administrativas



Materia:

Mercadotecnia de Servicios

Impartida por:

Dra. Minerva Camacho Javier

Carrera:

Licenciatura en Mercadotecnia

Actividad 9

Instrumentos aplicados y Base de Datos

Presenta:

Frida Silvana Rodríguez Moreno

Ximena Pedrero Pérez

Marisol Romero Camacho

Dayra Ayelen Salgado Madrid

Ciclo 02-2025

1. Instrumentos aplicados

Instrumento	Dimensión/Pregunta	Escala
SERVQUAL	¿Cómo calificarás el ambiente del establecimiento? ¿Cómo fue la atención del personal?	1-5
CSAT	¿Qué tan satisfecho (a) estás con el sabor de nuestros platillos? ¿En general, como fue tu experiencia en el establecimiento?	1-5 (Excelente, Buena, Regular, Mala)
CES	¿Qué tan satisfecho (a) quedaste con la atención del personal al respetar tus preferencias en el pedido?	(Muy satisfecho (a), Satisfecho (a), Neutral, Insatisfecho (a))
Kano	¿Qué te pareció la presentación de los alimentos? ¿Cómo calificarías la relación calidad- precio? ¿Qué tanto influye en tu decisión de compra que en un local tenga promociones?	1-5 (Mucho, suele influir en mi elección, Algo, pero no siempre, Nada, no influye en mi decisión)

2. Base de datos

ID Respondent	Instrumento	Dimensión o Pregunta	Respuesta	Comentario opcional
1	SERVQUAL	Capacidad de respuesta	8	Buena
2	SERVQUAL	Capacidad de respuesta	11	Moderado
3	SERVQUAL	Tangibilidad	13	Bueno
4	CSAT	Satisfacción de productos	13	Muy Satisfecho
5	CSAT	Satisfacción general	2	Excelente
6	CES	Nivel de esfuerzo y respuesta	7	Muy Satisfecho
7	Kano	Calidad unidimensional	6	Buena
8	Kano	Calidad requerida	6	Promedio
9	Kano	Calidad atractiva	5	Si influye, pero no siempre

Definiendo los instrumentos aplicados

SERVQUAL

Este instrumento mide la calidad del servicio a través de la percepción del cliente. En este caso, se aplicó para evaluar:

- El tiempo de espera al recibir la orden,
- El ambiente del establecimiento,
- Y la atención del personal.

Las respuestas se valoraron en una escala del 1 al 5, donde 1 representa una experiencia negativa y 5 una experiencia excelente.

CSAT (Customer Satisfaction Score)

Evalúa el nivel general de satisfacción del cliente. Las preguntas estuvieron dirigidas a conocer:

- La satisfacción con el sabor de los platillos,
- Y la experiencia general en el establecimiento.

Se utilizó una escala de 1 a 5, con opciones cualitativas: Excelente, Buena, Regular o Mala.

CES (Customer Effort Score)

Mide el esfuerzo que el cliente percibe al interactuar con el servicio.

En este caso, se preguntó:

“¿Qué tan satisfecho(a) quedaste con la atención del personal al respetar tus preferencias en el pedido?”

La escala utilizada fue: Muy satisfecho(a), Satisfecho(a), Neutral, Insatisfecho(a).

KANO

El modelo de Kano clasifica las características del servicio según su impacto en la satisfacción del cliente.

Las dimensiones evaluadas fueron:

- Calidad requerida (atributos básicos, esperados por el cliente),
- Calidad unidimensional (atributos que aumentan la satisfacción cuando se cumplen),
- Calidad atractiva (características que sorprenden y deleitan al cliente).

Las preguntas abordaron:

- La presentación de los alimentos,
- La relación calidad-precio,
- Y la influencia de las promociones en la decisión de compra.

Se empleó una escala del 1 al 5, junto con respuestas cualitativas (Mucho, suele influir en mi elección, Algo, pero no siempre, Nada, no influye en mi decisión).

Categorías de Kano

- Calidad requerida (Must-be): Son las características básicas que los clientes dan por sentadas. Si faltan, generan insatisfacción, pero si están presentes no aumentan la satisfacción.
- Calidad unidimensional (Performance): Aspectos que generan satisfacción cuando se cumplen y provocan insatisfacción cuando no se alcanzan.
- Calidad atractiva (Delighters): Son atributos inesperados que sorprenden positivamente al cliente, pero cuya ausencia no genera molestia.

Bibliografía

Roldán, P. N. (2020, 1 de julio). Modelo de Kano: Definición, qué es y concepto. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>