

Guía de avance con ejemplo 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 tan satisfecho estás con el servicio recibido?” escala 1–5.
- CES: pregunta “¿Cuál fue tu nivel de esfuerzo para resolver tu necesidad con este servicio?” escala 1–7.
- Kano: paquete de preguntas funcionales y disfuncionales para clasificar atributos en “Must-be (Calidad requerida)”, “Performance (Calidad unidimensional)” y “Delighters (Calidad atractiva o excitadores)” (*ver descripción detallada en ANEXO*).

Ejemplo de cuestionario

Instrumento	Dimensión/Pregunta	Escala
SERVQUAL	Tangibilidad: “El servicio utiliza instalaciones modernas”	1–5
SERVQUAL	Confiabilidad: “Cumplen con lo prometido”	1–5
NPS	“¿Qué tan probable es que recomiendes el servicio?”	0–10
CSAT	“Califica tu satisfacción general con el servicio.”	1–5
CES	“¿Qué tan fácil fue obtener lo que necesitabas?”	1–7
Kano	Funcional: “Entrega rápida”; Disfuncional: “No recibir apoyo”	Categorías Kano

2. Base de datos

- Formato: archivo Excel o CSV.
- Columnas obligatorias:
 - ID_Respondent
 - Instrumento
 - Dimensión_o_Pregunta
 - Respuesta
 - Comentario_opcional

Ejemplo de registros

ID_Respondent	Instrumento	Dimensión_o_Pregunta	Respuesta	Comentario_opcional
001	SERVQUAL	Tangibilidad	4	Instalaciones limpias

ID_Respondent	Instrumento	Dimensión o Pregunta	Respuesta	Comentario opcional
001	SERVQUAL	Confiability	5	Siempre puntual
001	NPS	Recomendación	9	Muy buen trato
002	CSAT	Satisfacción general	4	Cumple expectativas
002	CES	Nivel de esfuerzo	2	Proceso muy sencillo

3. Cómo entregar este avance

1. Comprimir en una carpeta con el nombre:
Instrumentos_Fecha.zip
2. Incluir:
 - Plantillas de cuestionarios (Word o PDF).
 - Archivo de base de datos (Excel o CSV) con los registros recolectados.
 - Informe breve (1–2 páginas) con tabla de estadísticas descriptivas por instrumento.
3. Se realizará y subirá en un solo archivo (Word) todo el contenido de la carpeta.

Ahora, revisar que cada fila de la base de datos corresponda a una respuesta única y que las etiquetas de las columnas coincidan exactamente con el ejemplo.

ANEXO

Definiendo categorías de Kano

"Must-be", "Performance" y "Delighters". Estas son las categorías de calidad que Kano propuso para evaluar productos. "Must-be" se refiere a las características básicas que son imprescindibles. "Performance" se refiere a la calidad unidimensional, aspectos que afectan el desempeño. Por último, "Delighters" hace referencia a características sorprendentes que generan entusiasmo. Estos términos se definen de esta forma:

- Must-be (Calidad requerida): atributos básicos que los clientes dan por sentados. Si están presentes, no aumentan la satisfacción, pero su ausencia provoca insatisfacción.
- Performance (Calidad unidimensional): características que generan satisfacción en la medida en que se cumplen y causan insatisfacción cuando no se alcanzan.
- Delighters (Calidad atractiva o excitadores): atributos inesperados que sorprenden y deleitan al cliente cuando existen, pero cuya ausencia no genera insatisfacción.

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> (website).