

# **PROYECTO FINAL**

**Mariana Cifuentes Rivera  
María José Suárez Toro  
Sara Lucía Rojas Mejía**





# INDICE

- Objetivos.
- Relacionar las fuentes de datos y la forma cómo se han obtenido.
- Mostrar los datos recolectados. usando visualizaciones básicas.
- Análisis Descriptivo básico de los datos.

# OBJETIVOS

## OBJETIVOS GENERAL

- Analizar la experiencia de los clientes de servicio de cafetería de la universidad autónoma de occidente a partir del análisis de encuestas utilizando técnicas de analítica de datos.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

Recolectar datos a través de encuestas sobre la experiencia de los usuarios con respecto a los tiempos de espera de la cafetería en diferentes momentos del día.

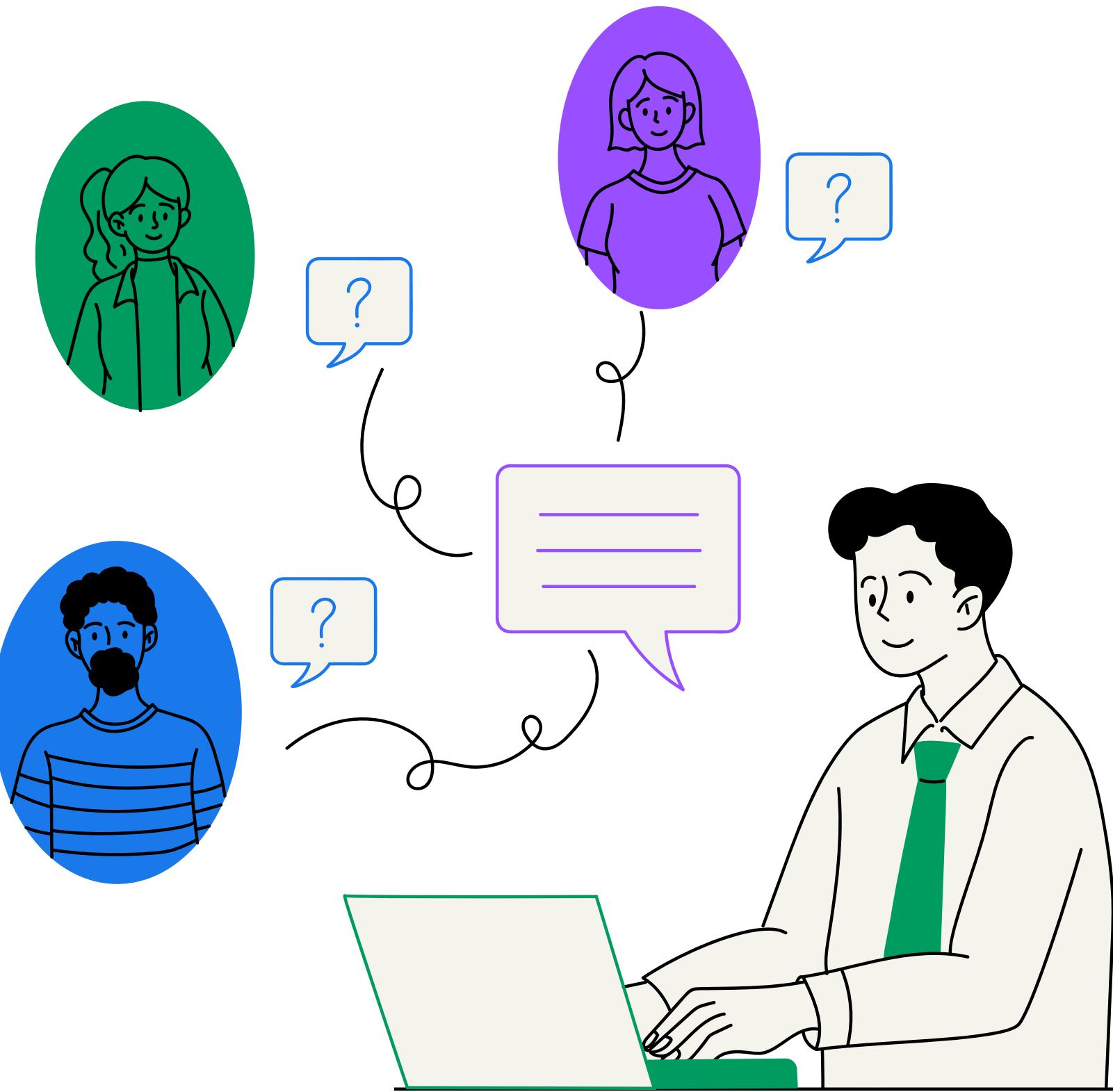
Realizar un análisis básico de los datos recopilados para identificar patrones y tendencias en los tiempos de espera y la afluencia de clientes.

Proponer estrategias utilizando los resultados del análisis de datos para identificar áreas de mejora en los tiempos de espera.



# FUENTES DE DATOS Y LA FORMA CÓMO SE OBTUVIERON

Los datos se obtuvieron a través de un proceso meticuloso de recopilación que incluyó la realización de una encuesta dirigida a estudiantes matriculados en la Universidad Autónoma de Occidente, incluyendo datos provenientes de una encuesta realizada durante el semestre anterior.



# DETECCION DE PROBLEMAS EN LA LIMPIEZA DE DATOS.



# ANTES

	Marca temporal	consentimiento	Nombre	tiempo	frecuencia	satisfaccion	experiencias	factores	sugerencias
40	2024-04-15 22:22:16.847	Acepto	Manuel Alejandro Grueso	Menos de 5 minutos	Varias veces por semana	Satisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día	Digitalización
41	2024-04-15 23:12:39.949	Acepto	Dillan Steven Molina Castro	Entre 5 y 10 minutos	Diariamente	Satisfecho	No he experimentado tiempos de espera más largos	Falta de personal, Demanda alta en ciertos momentos del día	Más personal y espacio más adecuados para satisfacer la demanda
42	2024-04-16 11:28:11.883	Acepto	Juan Andrés Hoyos	Entre 5 y 10 minutos	Diariamente	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día	Cambien los locales tan malucos y caros por el costo
43	2024-04-16 11:30:56.037	No acepto	Juan saldaña	Entre 5 y 10 minutos	Varias veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día, Procesos lentos	Ninguna
44	2024-04-16 11:32:03.365	Acepto	Miguel David Arroyo	Entre 5 y 10 minutos	Dos veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día	Mejorar la atención y los tiempos entre los 10 minutos

# DESPUES

```
[ ] 1 df_3 = df_1[df_1['consentimiento'] == 'Acepto'].drop(['Nombre', 'Marca temporal', 'sugerencias'], axis=1)
2 df_3
```

	consentimiento	tiempo	frecuencia	satisfaccion	experiencias	factores
0	Acepto	Entre 5 y 10 minutos	Dos veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día
1	Acepto	Más de 15 minutos	Una vez por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día
2	Acepto	Entre 5 y 10 minutos	Varias veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día, Procesos lentos
3	Acepto	Más de 15 minutos	Varias veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Falta de personal, Demanda alta en ciertos momentos del día
4	Acepto	Entre 5 y 10 minutos	Diariamente	Muy insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Falta de personal, Demanda alta en ciertos momentos del día
5	Acepto	Menos de 5 minutos	Dos veces por semana	Satisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Procesos lentos en la preparación de alimentos
6	Acepto	Entre 5 y 10 minutos	Dos veces por semana	Insatisfecho	Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)	Demanda alta en ciertos momentos del día

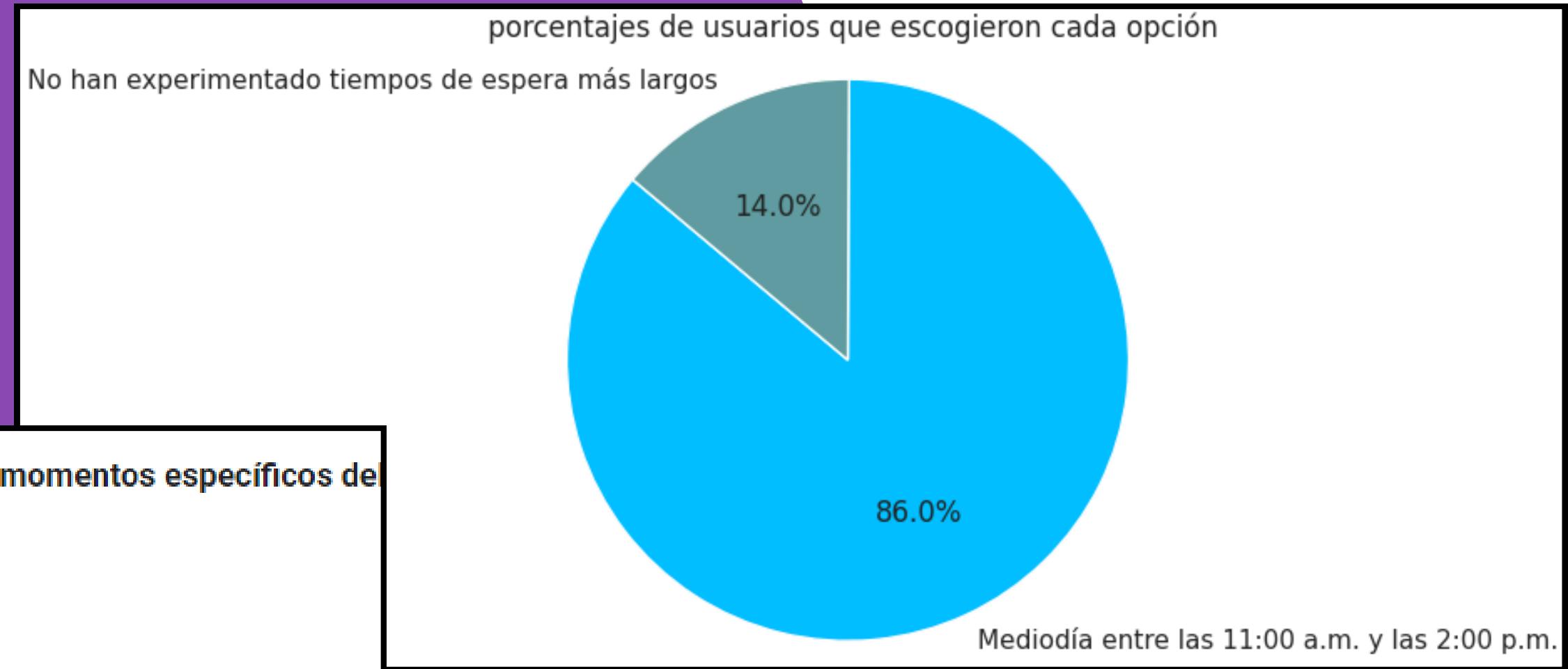
# ANÁLISIS DESCRIPTIVO



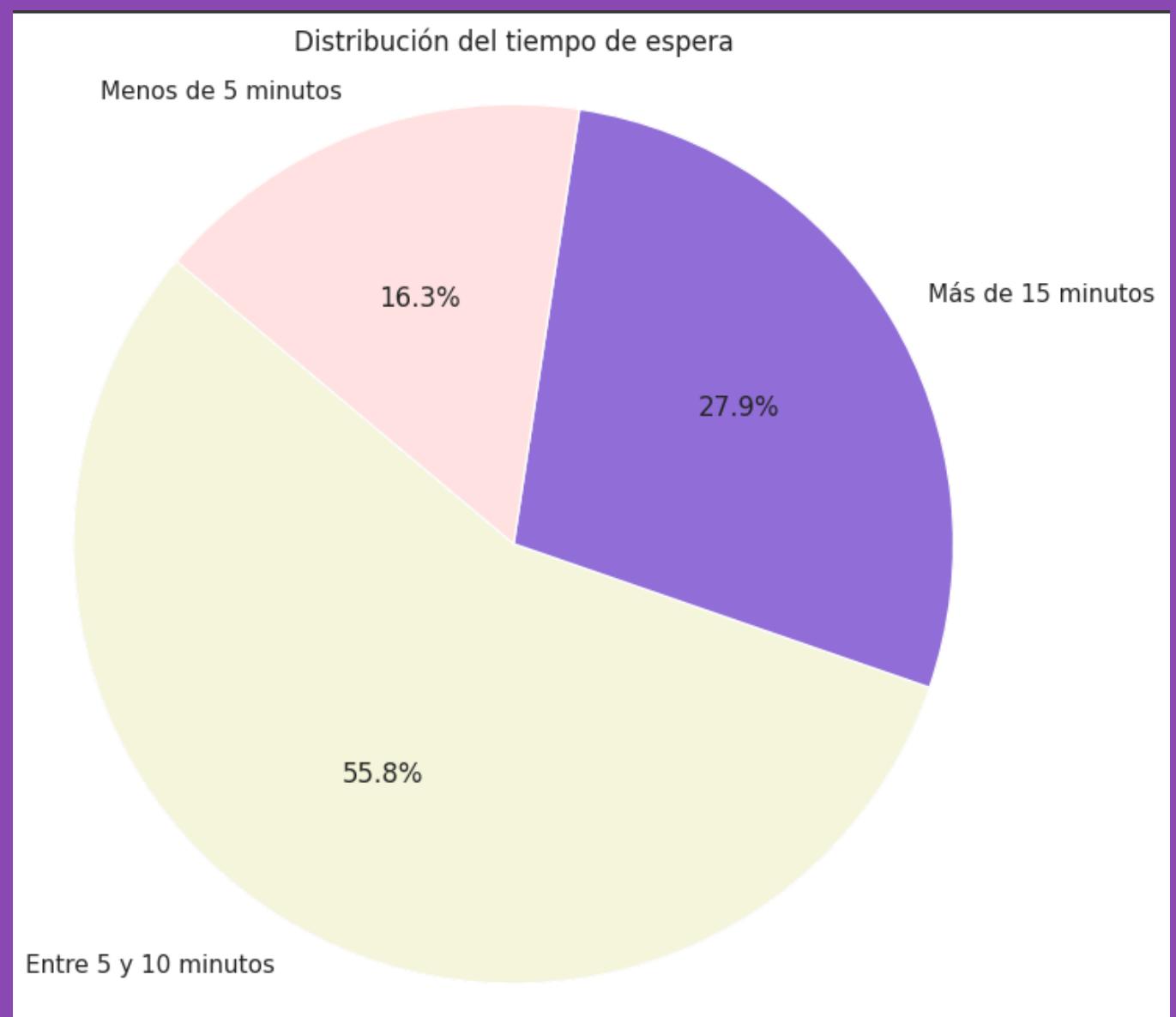
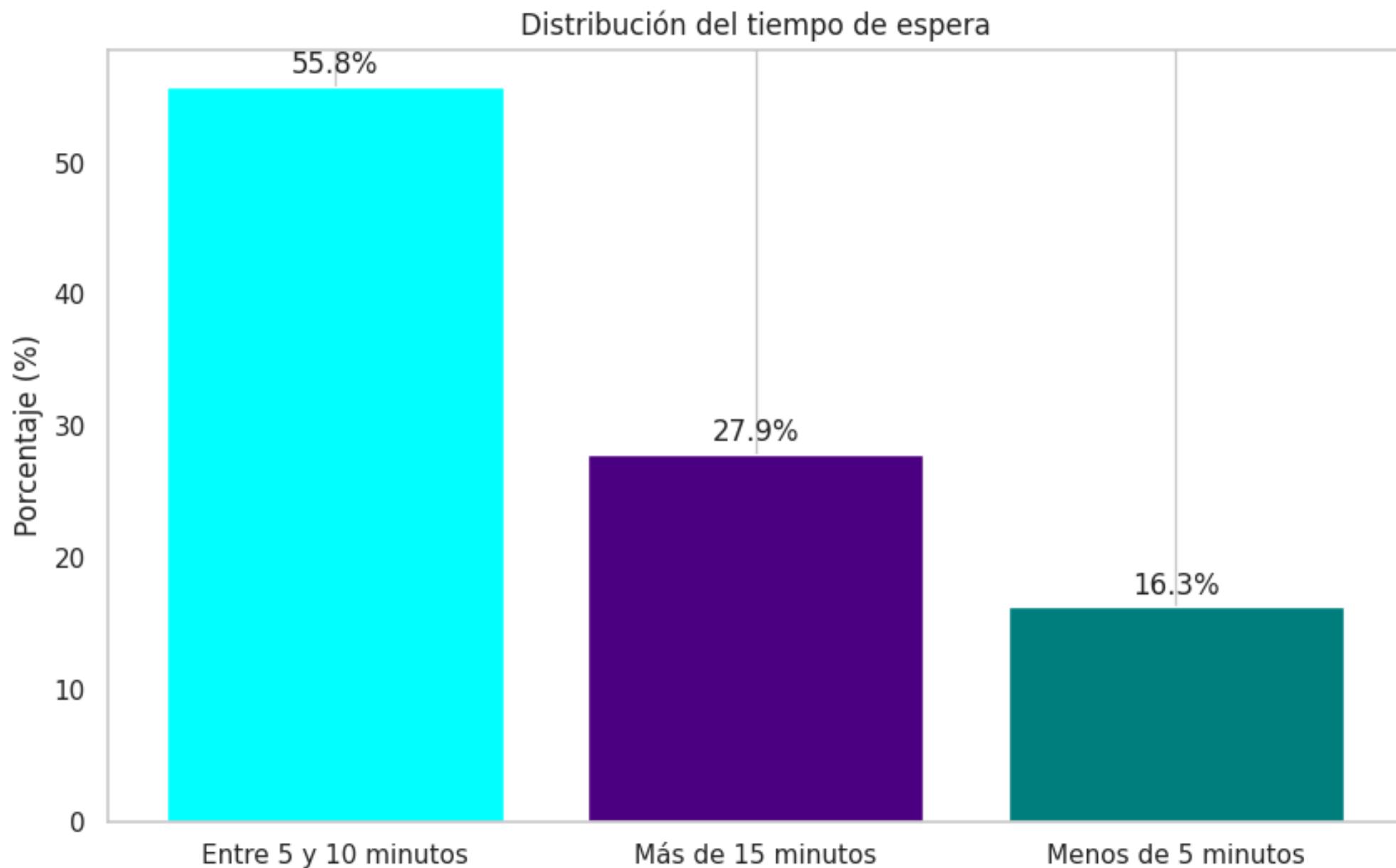
# EL RANGO DE TIEMPO DE ESPERA MÁS ESCOGIDO POR LOS USUARIOS

¿Has experimentado tiempos de espera más largos en momentos específicos del día? Si es así, ¿cuáles?

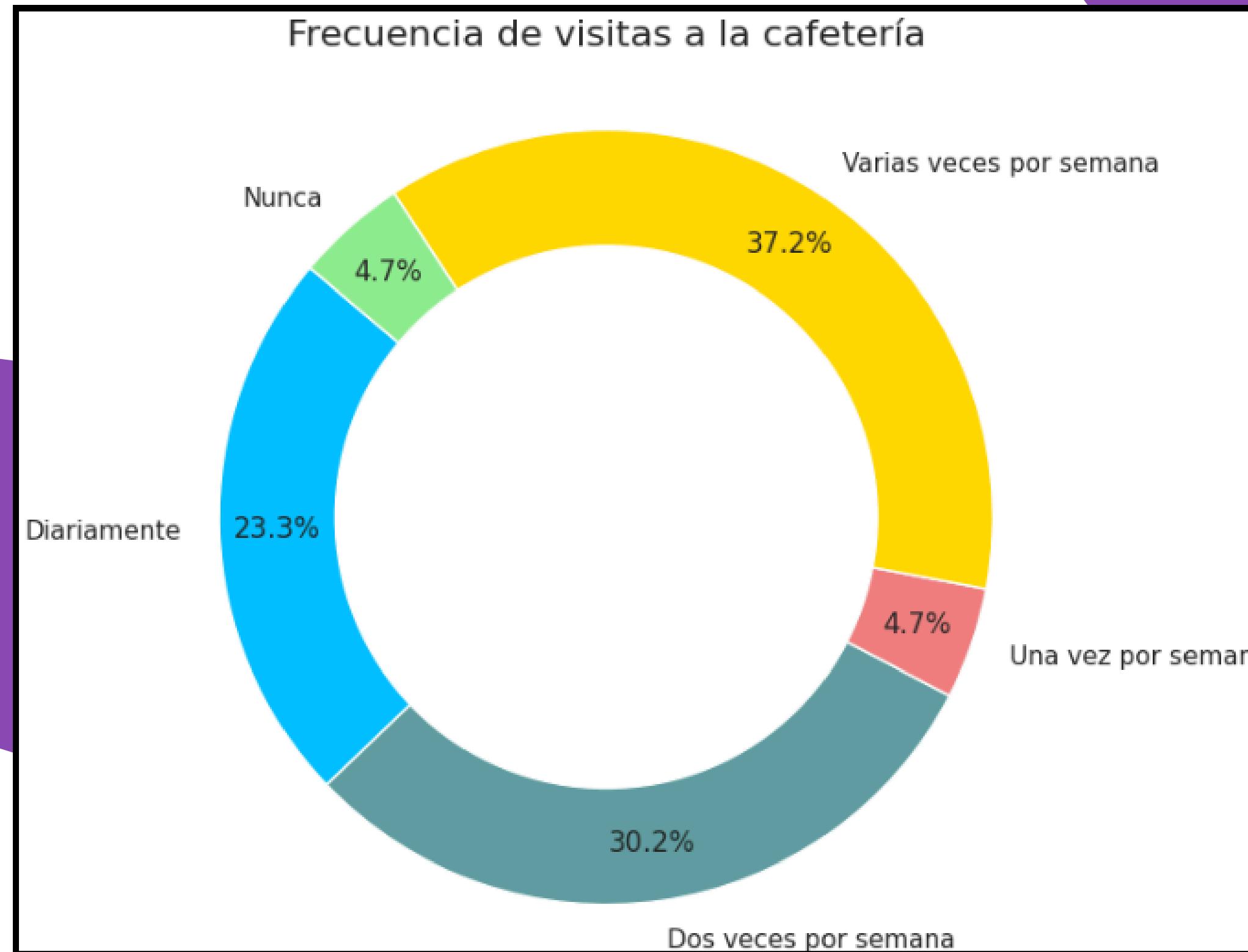
- Mañana (antes de las 10:00 a.m.)
- Mediodía (entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m.)
- Tarde (entre las 2:00 p.m. y las 6:00 p.m.)
- Noche (después de las 6:00 p.m.)
- No he experimentado tiempos de espera más largos

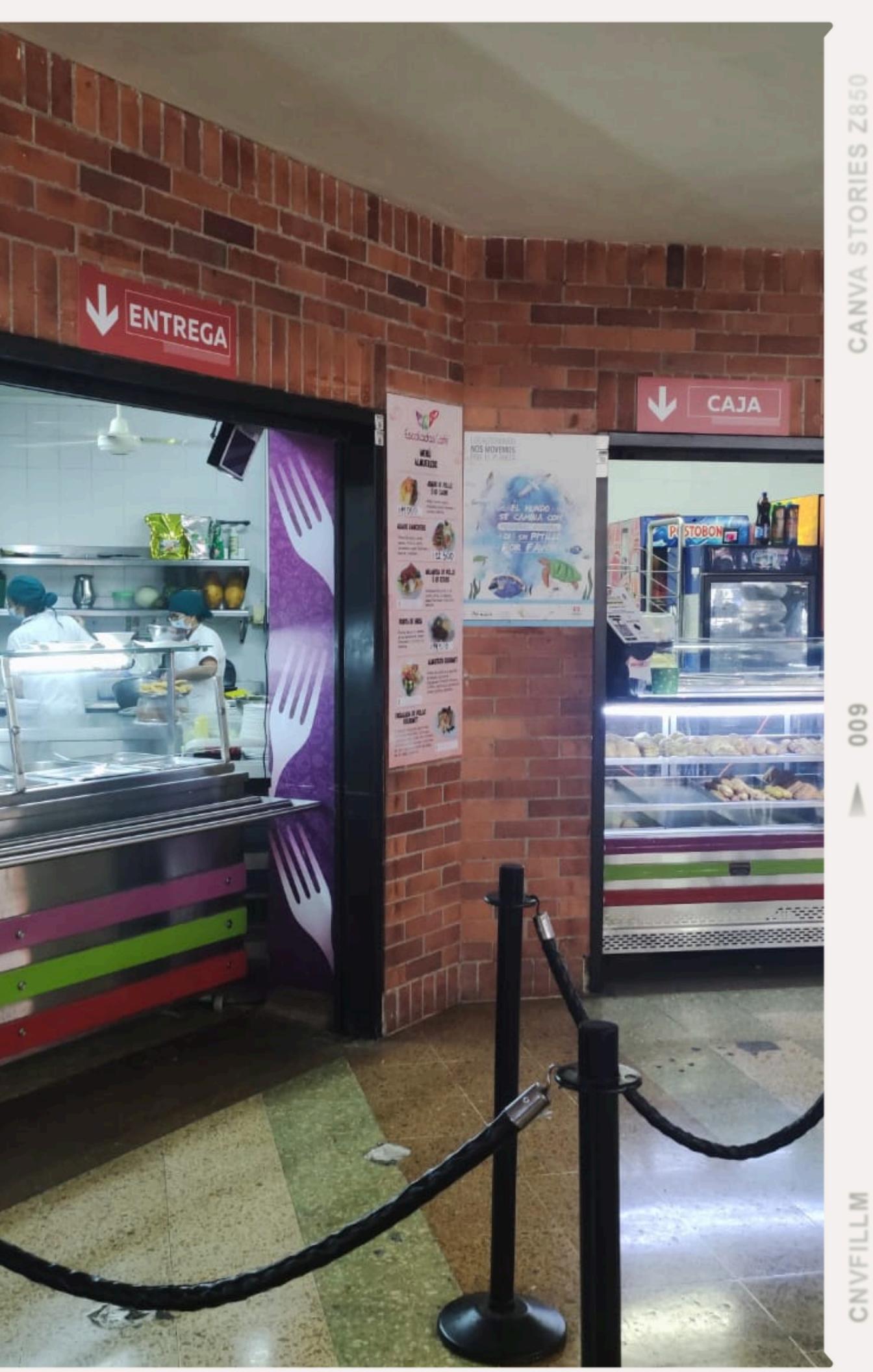


## ¿CUÁLES SON LOS INTERVALOS DE TIEMPO ESPECÍFICOS DE ESPERA MÁS Y MENOS FRECUENTEMENTE SELECCIONADOS POR LOS USUARIOS?

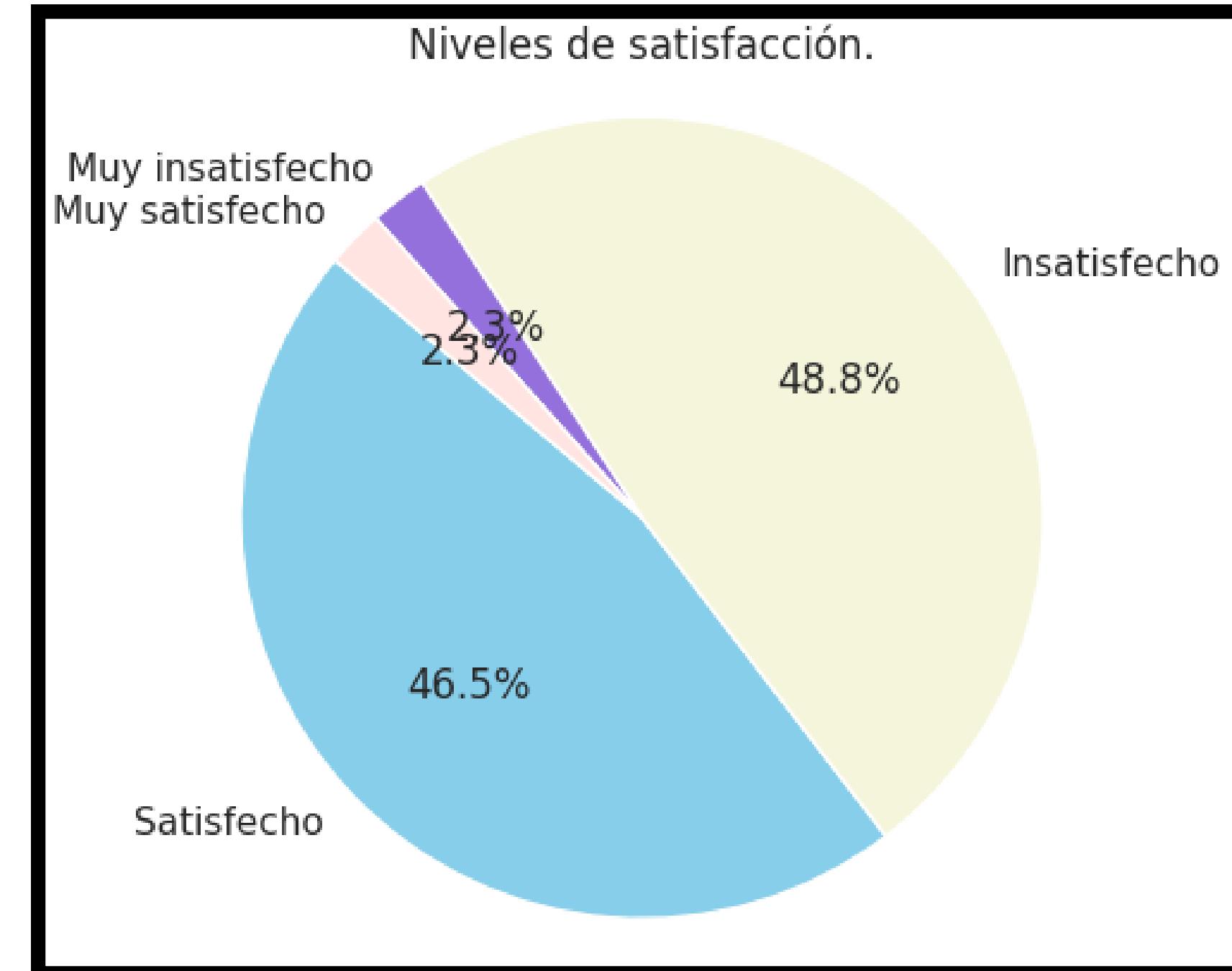


# ¿CUAL ES LA FRECUENCIA CON LA QUE LOS USUARIOS VISITAN LA CAFETERÍA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE?

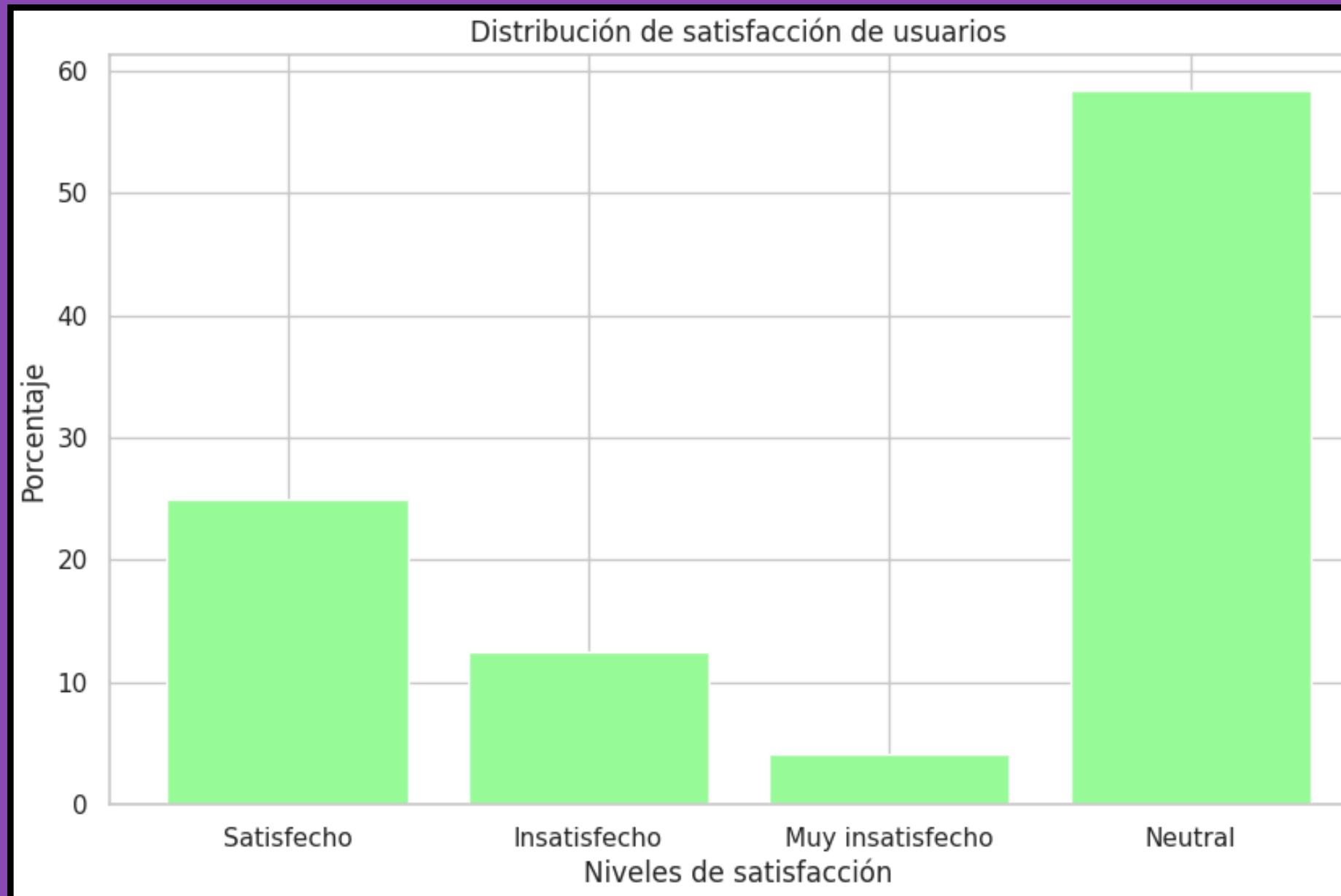




## ¿CUÁLES FUERON LAS OPCIONES DE SATISFACCIÓN MÁS Y MENOS SELECCIONADAS POR LOS USUARIOS?



# ¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA ENCUESTA UNO Y LA ENCUESTA DOS?

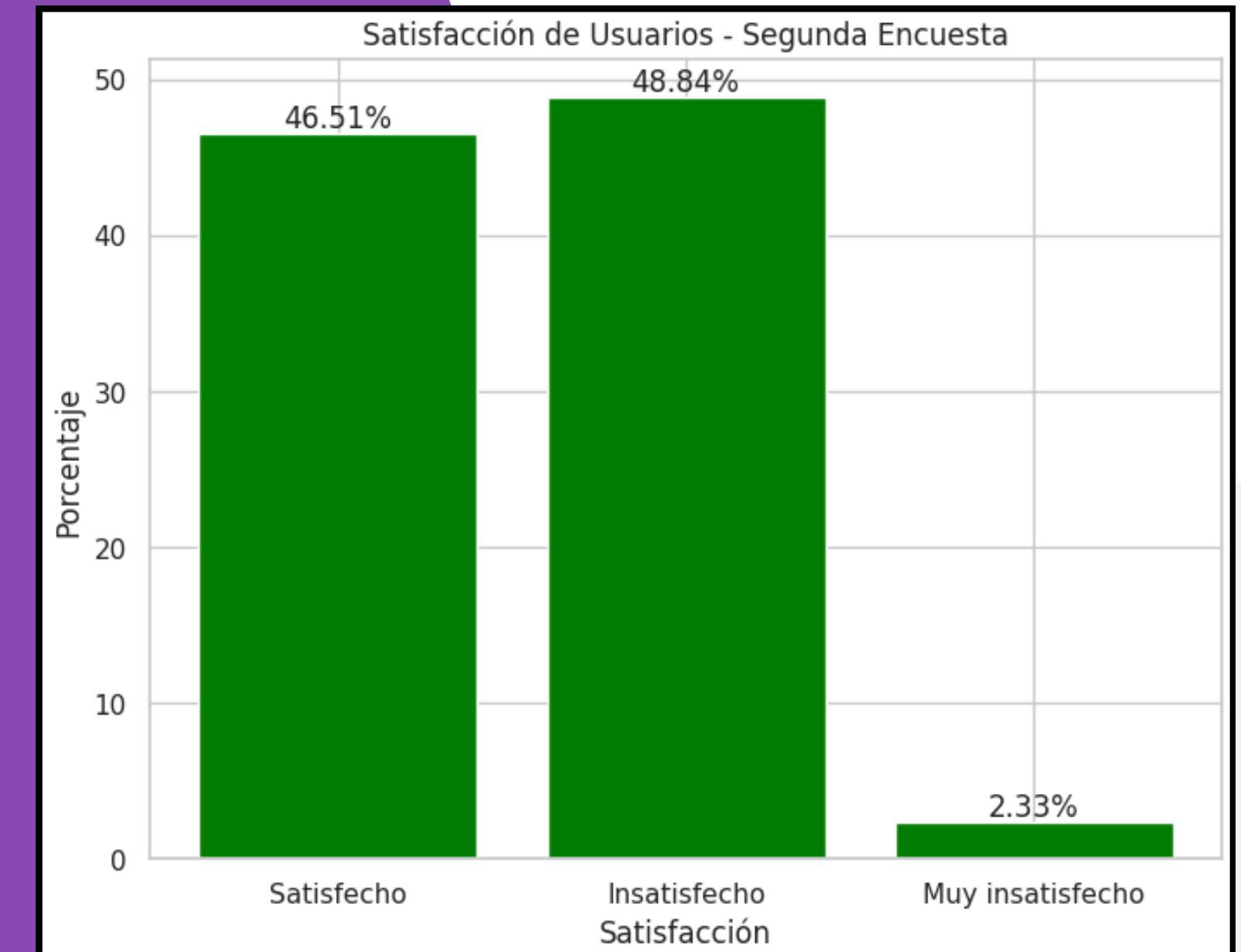


El porcentaje de usuarios satisfechos es: 25%

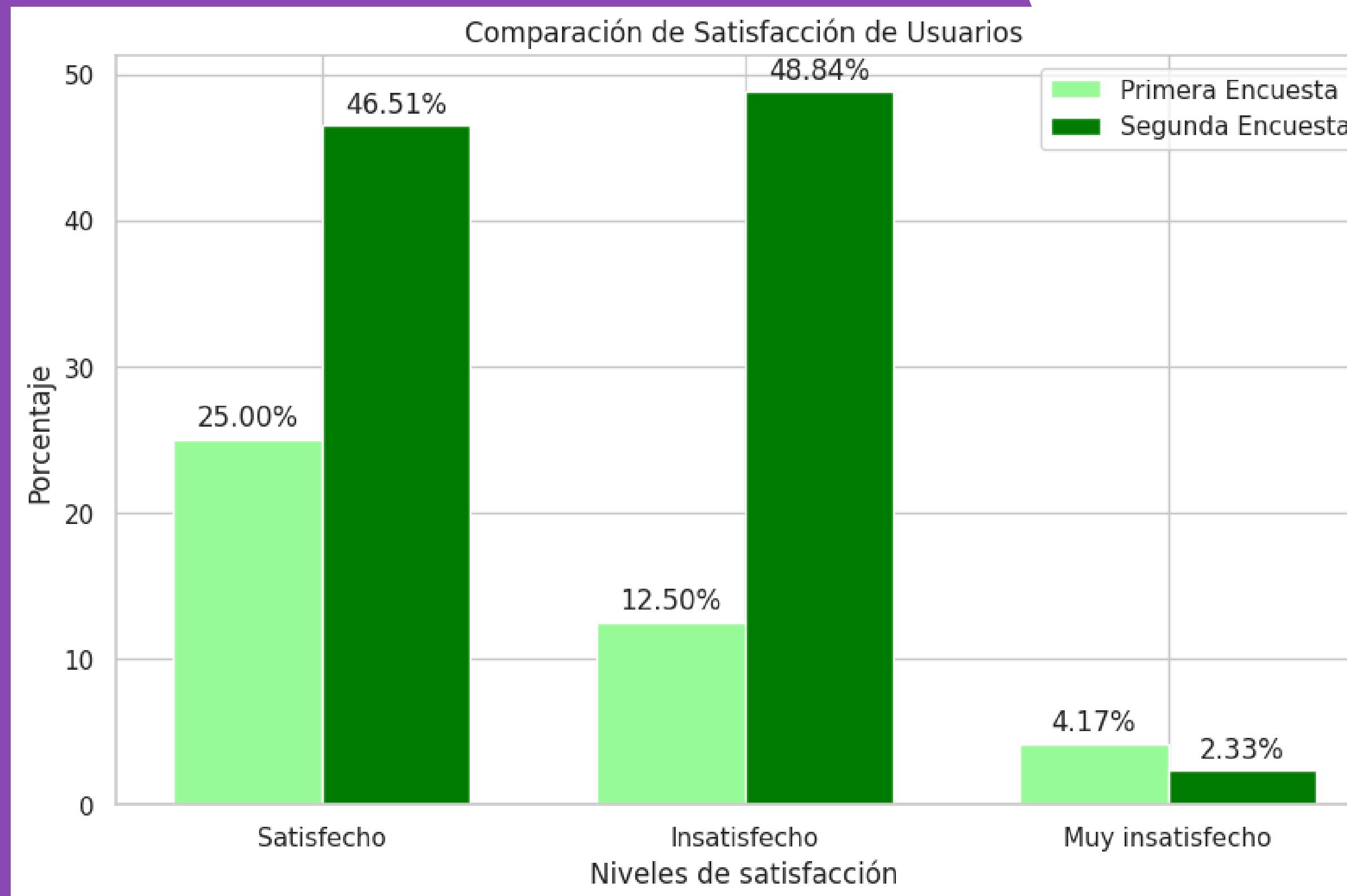
El porcentaje de usuarios insatisfechos es: 12.5%

El porcentaje de usuarios muy insatisfechos es: 4.16%

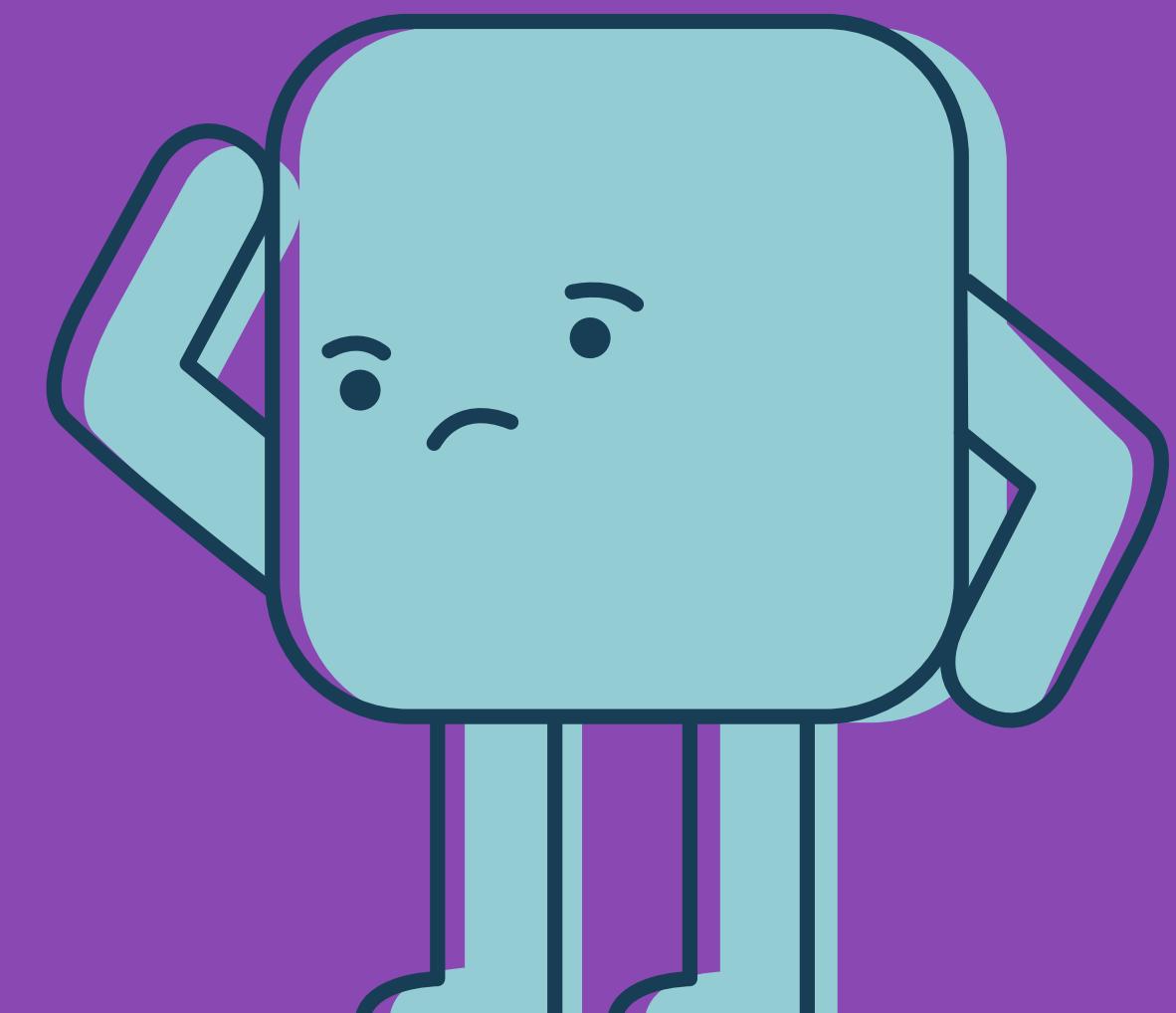
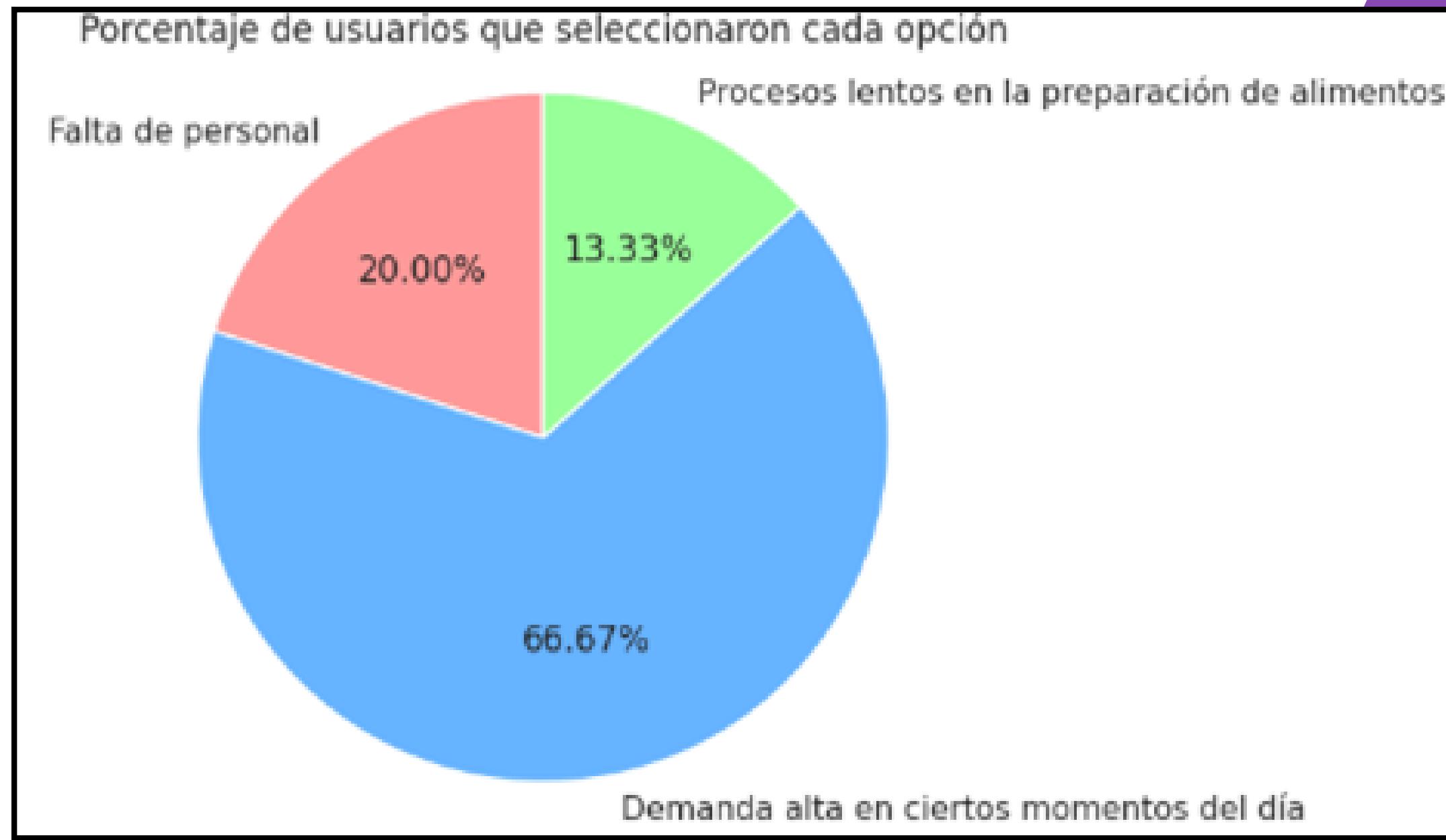
El porcentaje de usuarios que escogieron esta opción es: 58.3%



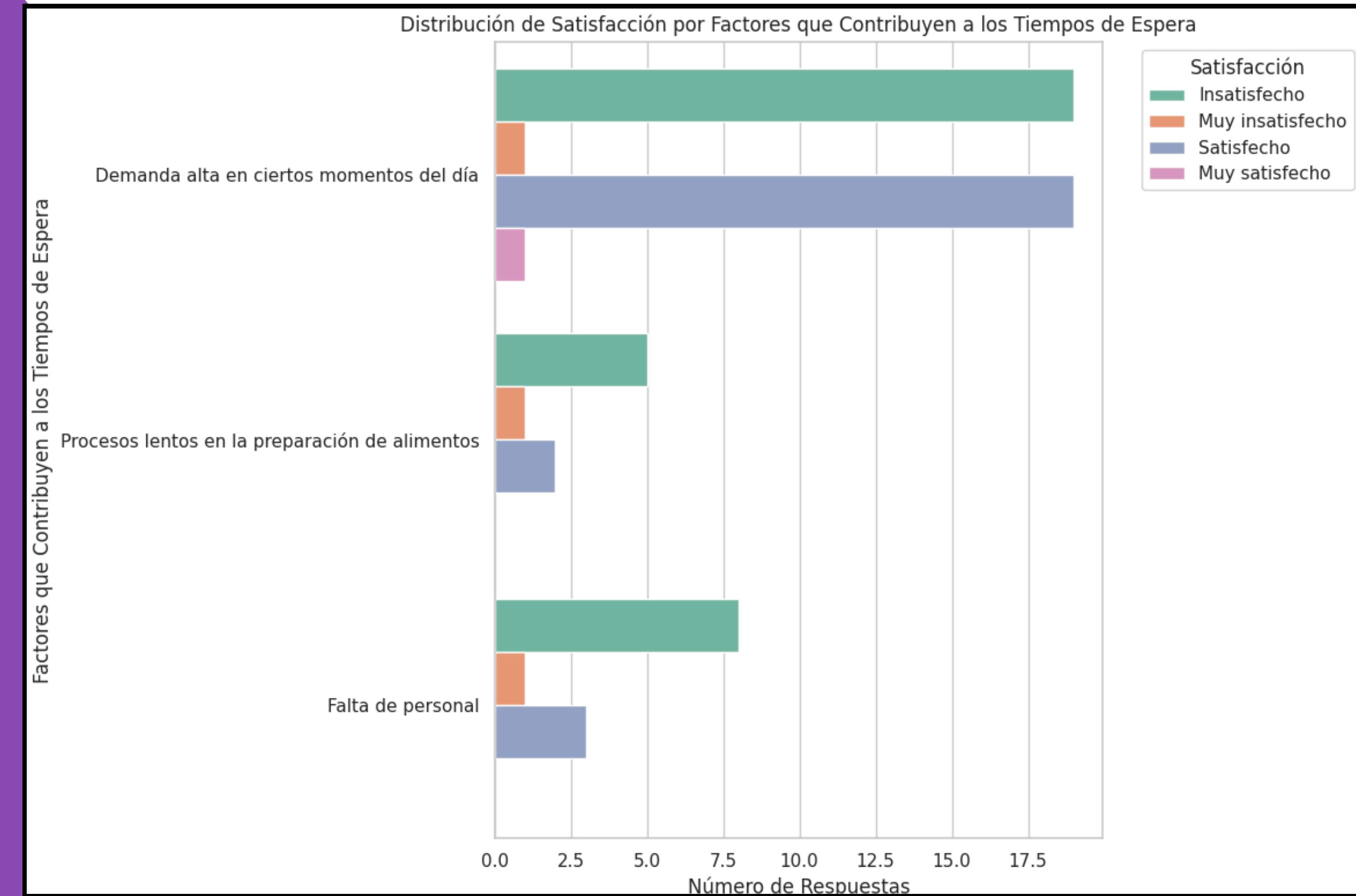
# ¿Cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en relación con la encuesta uno y la encuesta dos?



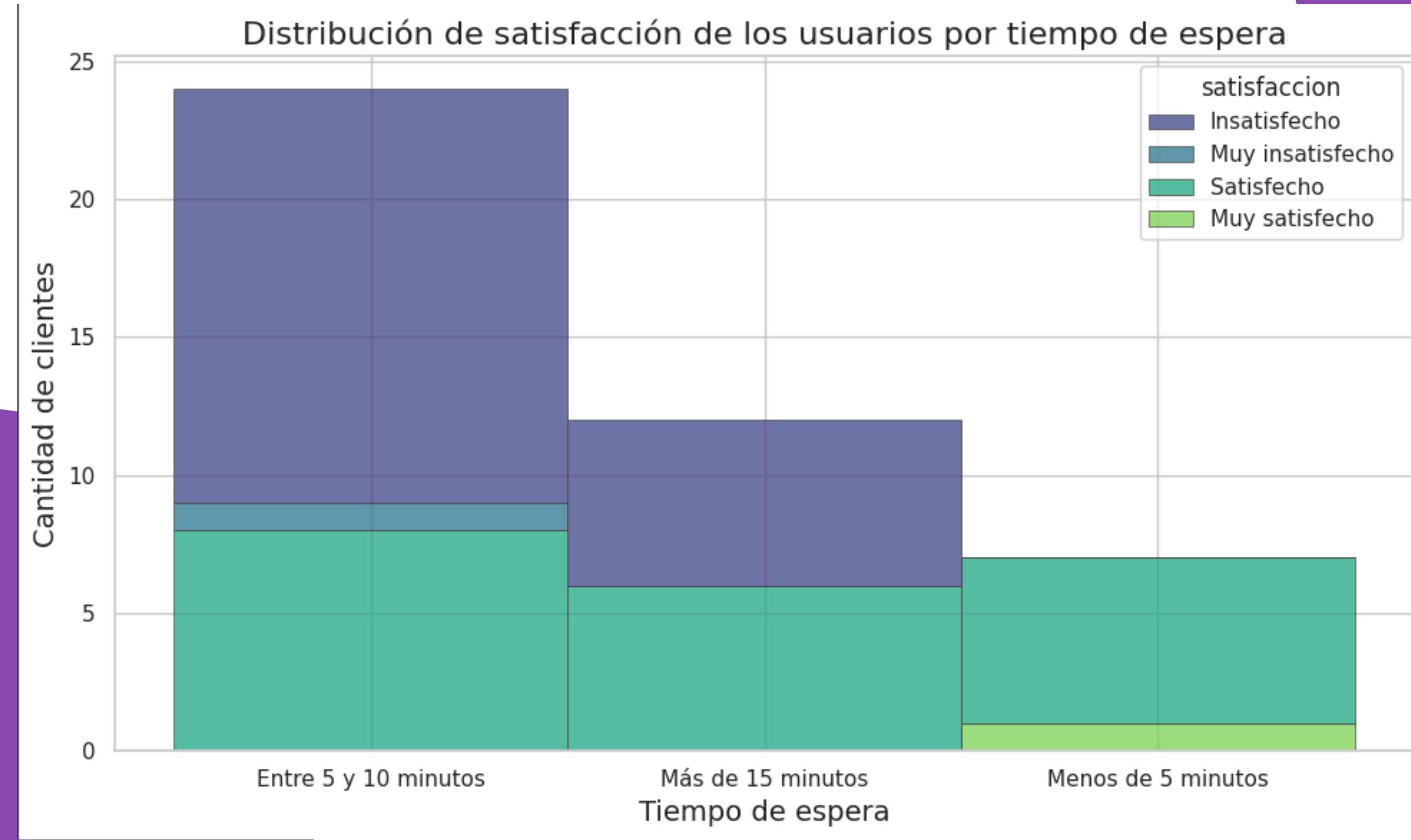
# ¿CUÁL ES EL FACTOR QUE LOS USUARIOS CONSIDERAN COMO LA PRINCIPAL CAUSA DE LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA CAFETERÍA, Y CUÁL ES EL MENOS MENCIONADO?



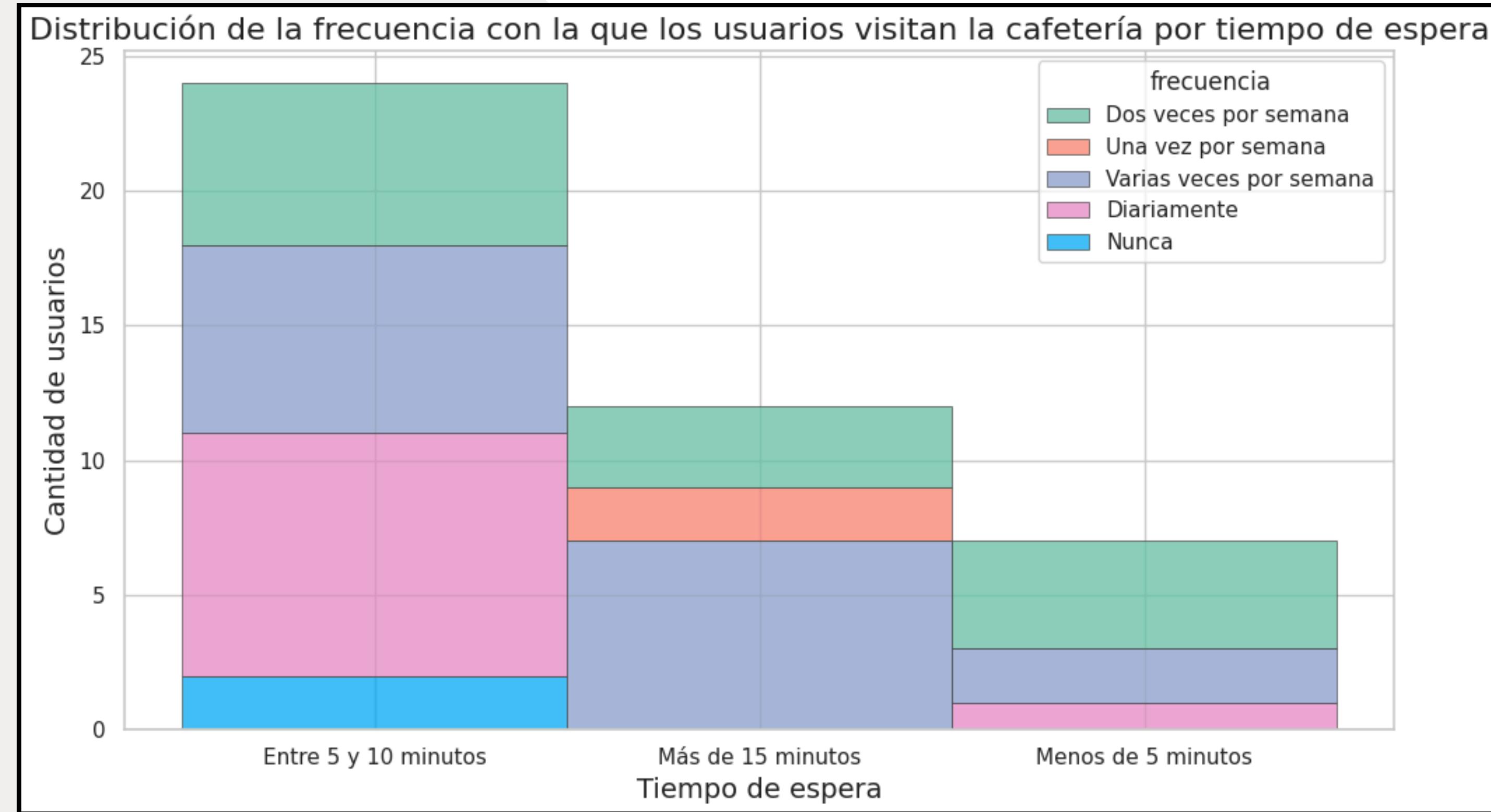
# ¿QUÉ FACTORES PODRÍAN ESTAR CONTRIBUYENDO A LOS TIEMPOS DE ESPERA MÁS LARGOS EN LOS MOMENTOS ESPECÍFICOS DEL DÍA IDENTIFICADOS POR LOS USUARIOS?



# ¿CÓMO SE CORRELACIONA LA TOLERANCIA A LA ESPERA CON LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL CLIENTE? ¿LOS USUARIOS QUE ESTÁN DISPUESTOS A ESPERAR MÁS TIEMPO TIENDEN A ESTAR MENOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO?



# ¿EXISTE ALGUNA RELACIÓN ENTRE LA FRECUENCIA CON LA QUE LOS USUARIOS VISITAN LA CAFETERÍA Y LOS TIEMPOS DE ESPERA QUE ESTÁN DISPUESTOS A TOLERAR?



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

