

Informe de Encuesta Proyecto Marla



Fecha: 2024-07-02

Este informe presenta los resultados de la encuesta realizada para el proyecto Marla.

El objetivo de la encuesta es evaluar la satisfacción general de los clientes, su conocimiento sobre la empresa, y la probabilidad de que recomienden la empresa a otros.

Índice

1. Introducción
2. Resumen Ejecutivo
3. Análisis de Datos
4. Análisis de Sentimientos
5. Conclusiones y Recomendaciones
6. Gráficos y Visualizaciones

Introducción

Este informe presenta los resultados de la encuesta realizada para el proyecto Marla. El objetivo de la encuesta es evaluar la satisfacción general de los clientes, su conocimiento sobre la empresa, y la probabilidad de que recomienden la empresa a otros.

Resumen Ejecutivo

SNG de la satisfacción general: -3.00

Total de personas que conocían a la empresa: 9

SNG de la recomendación: 3.00

Nota promedio de la recomendación: 4.48

Total de personas que hicieron un comentario: 39

Días que llevó la encuesta: 83

Meses que llevó la encuesta: 2.77

Análisis de Datos

En esta sección se presentan los datos obtenidos de la encuesta, incluyendo la satisfacción general, el conocimiento de la empresa y la recomendación.

- Satisfacción General

El promedio de satisfacción general es -3.00, lo que indica que los encuestados están generalmente satisfechos con la empresa.

La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de satisfacción media a alta, con una concentración notable en los valores superiores de la escala.

Informe de Encuesta Proyecto Marla

- Conocimiento de la Empresa

Un total de 9 encuestados conocían la empresa antes de la encuesta.

El porcentaje de encuestados que conocían la empresa es aproximadamente 14.75%.

- Recomendación

El promedio de recomendación es 4.48, lo que indica una alta probabilidad de que los encuestados recomienden la empresa.

Similar a la satisfacción general, la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de recomendación media a alta.

- Comentarios Abiertos

Un total de 39 encuestados proporcionaron comentarios abiertos.

Análisis de Sentimientos

El análisis de sentimientos se realizó utilizando ChatGPT para evaluar los comentarios abiertos proporcionados por los encuestados. Este análisis nos ayuda a entender el tono general de los comentarios, ya sea positivo, negativo o neutral.

- Resultados del Análisis de Sentimientos

- Sentimientos Positivos: Comentarios que expresan satisfacción y aspectos positivos de la empresa.

- Sentimientos Negativos: Comentarios que expresan insatisfacción y aspectos negativos de la empresa.

Informe de Encuesta Proyecto Marla

- Sentimientos Neutrales: Comentarios que no expresan un sentimiento claro o son mixtos.

La mayoría de los comentarios son negativos, lo que indica áreas de mejora que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción del cliente.

La distribución de los sentimientos se puede visualizar en un gráfico de barras que muestra la frecuencia de cada tipo de sentimiento.

Conclusiones y Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se pueden hacer las siguientes conclusiones y recomendaciones para mejorar la satisfacción de los clientes y la probabilidad de que recomienden la empresa.

- Conclusiones

1. Alta Satisfacción General: La mayoría de los encuestados están satisfechos con la empresa, lo que se refleja en el alto promedio de satisfacción general.
2. Conocimiento de la Empresa: Un porcentaje significativo de los encuestados ya conocía la empresa, lo que puede indicar una buena presencia de marca.
3. Alta Probabilidad de Recomendación: Los encuestados están dispuestos a recomendar la empresa a otros, lo que es un indicador positivo de la lealtad del cliente.
4. Comentarios Negativos: La mayoría de los comentarios abiertos son negativos, lo que indica áreas de mejora que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción del cliente.

- Recomendaciones

1. Mantener la Calidad del Servicio: Continuar ofreciendo un servicio de alta calidad para mantener

Informe de Encuesta Proyecto Marla

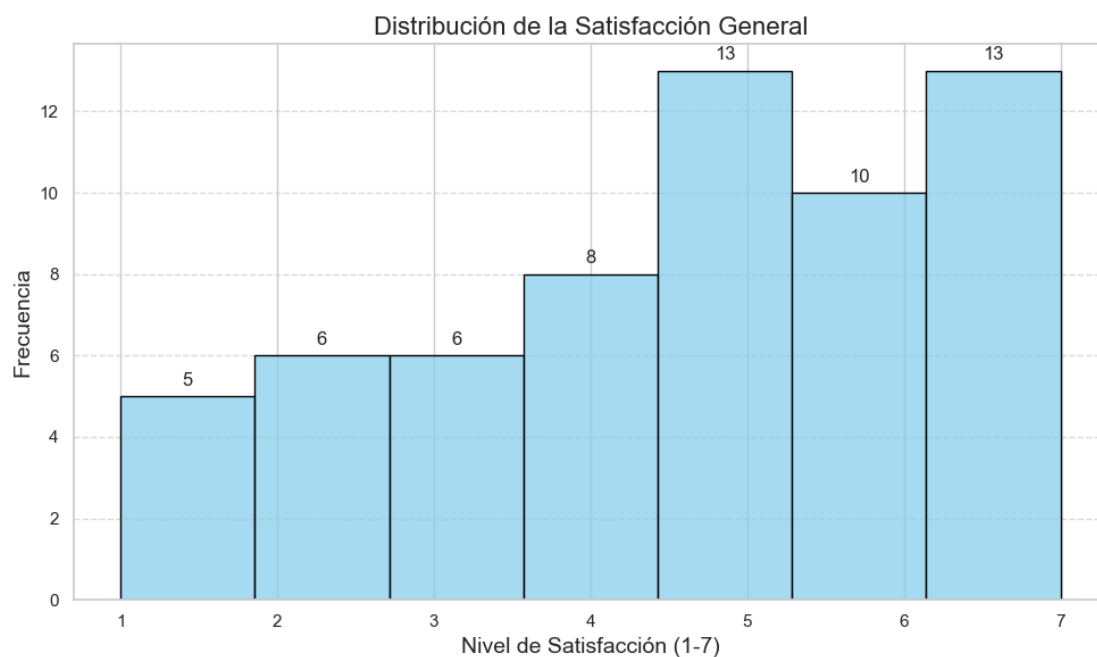
y mejorar la satisfacción general de los clientes.

2. Mejorar la Visibilidad de la Marca: Implementar estrategias de marketing para aumentar el conocimiento de la empresa entre los potenciales clientes.

3. Fomentar la Retroalimentación: Animar a los clientes a proporcionar más comentarios abiertos para obtener una visión más detallada de sus experiencias.

4. Abordar Comentarios Negativos: Analizar y abordar los comentarios negativos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.

Distribución de la Satisfacción General

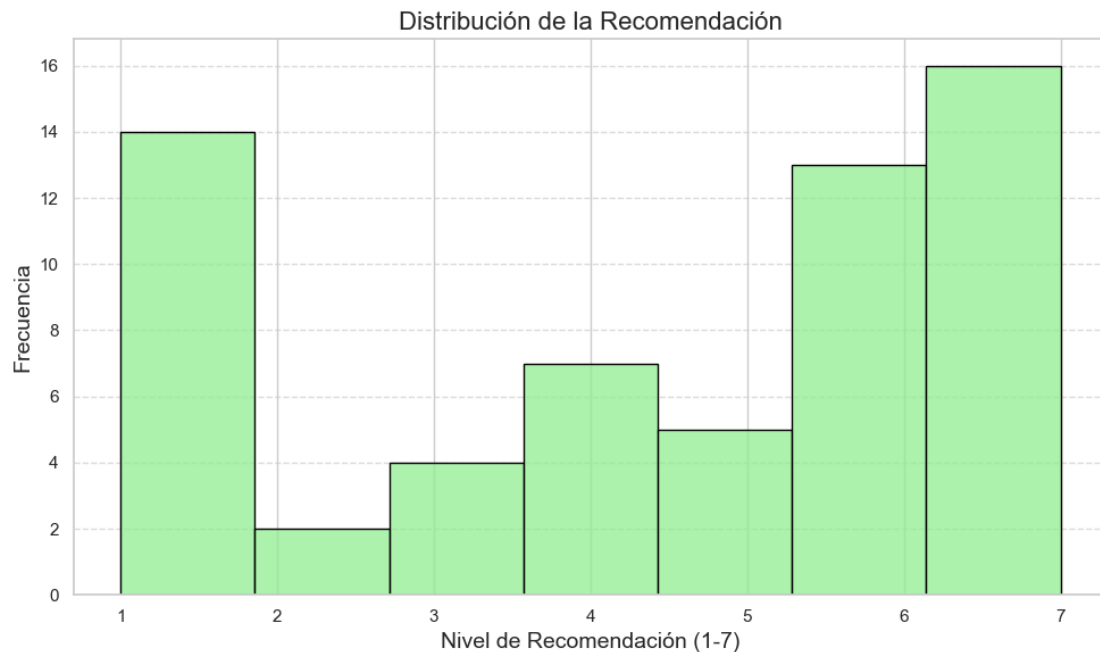


Este gráfico muestra la distribución de las respuestas de los encuestados en la escala de satisfacción general, que va de 1 a 7.

Interpretación:

- Eje X (Satisfacción): Representa los niveles de satisfacción, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho.
- Eje Y (Frecuencia): Representa el número de encuestados que seleccionaron cada nivel de satisfacción.
- Conclusión: La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de satisfacción media a alta, lo que indica una percepción positiva general de la empresa.

Distribución de la Recomendación

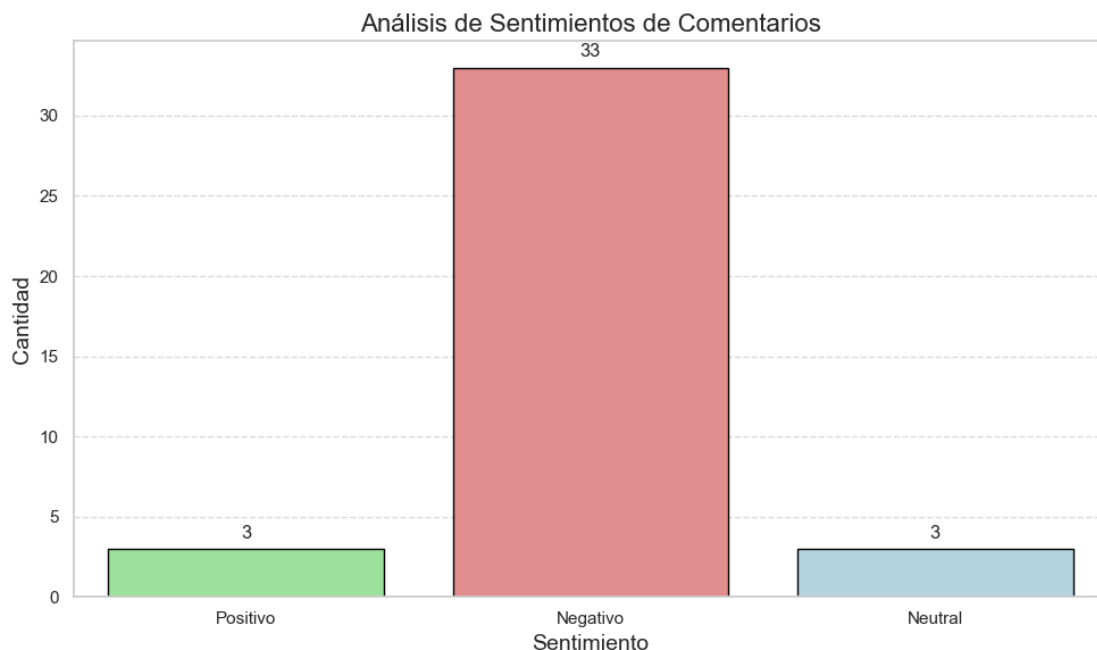


Este gráfico muestra la distribución de las respuestas de los encuestados en la escala de recomendación, que también va de 1 a 7.

Interpretación:

- Eje X (Recomendación): Representa los niveles de recomendación, donde 1 es muy improbable que recomiende y 7 es muy probable que recomiende.
- Eje Y (Frecuencia): Representa el número de encuestados que seleccionaron cada nivel de recomendación.
- Conclusión: Similar a la satisfacción general, la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de recomendación media a alta, lo que sugiere que los encuestados están dispuestos a recomendar la empresa a otros.

Análisis de Sentimientos de Comentarios

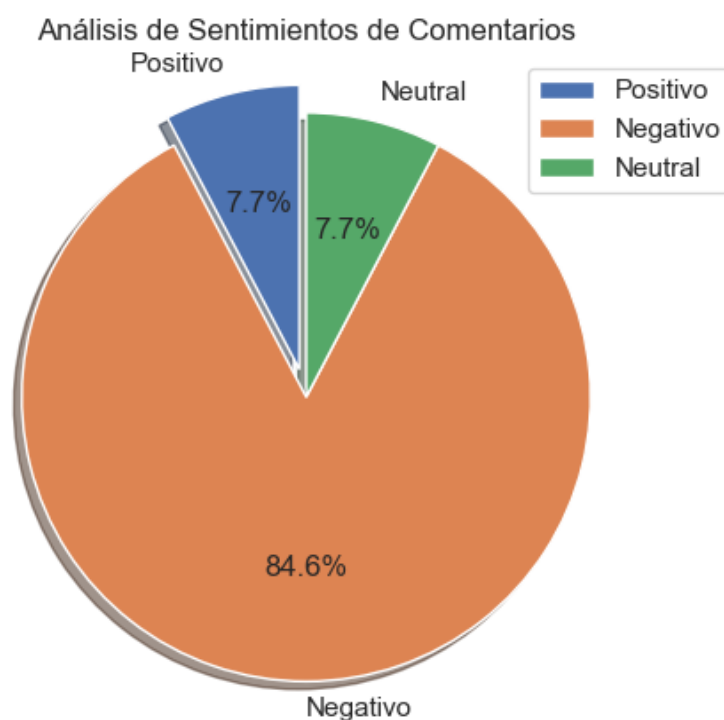


Este gráfico de barras muestra la frecuencia de los diferentes tipos de sentimientos (positivos, negativos y neutrales) expresados en los comentarios abiertos de los encuestados.

Interpretación:

- Sentimientos Positivos: Comentarios que expresan satisfacción y aspectos positivos de la empresa.
- Sentimientos Negativos: Comentarios que expresan insatisfacción y aspectos negativos de la empresa.
- Sentimientos Neutrales: Comentarios que no expresan un sentimiento claro o son mixtos.
- Conclusión: La mayoría de los comentarios son negativos, lo que indica áreas de mejora que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción del cliente.

Distribución de Sentimientos de Comentarios



Este gráfico de pastel muestra la proporción de los diferentes tipos de sentimientos (positivos, negativos y neutrales) expresados en los comentarios abiertos de los encuestados.

Interpretación:

- Sentimientos Positivos: Comentarios que expresan satisfacción y aspectos positivos de la empresa.
- Sentimientos Negativos: Comentarios que expresan insatisfacción y aspectos negativos de la empresa.
- Sentimientos Neutrales: Comentarios que no expresan un sentimiento claro o son mixtos.
- Conclusión: La mayoría de los comentarios son negativos, lo que indica áreas de mejora que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción del cliente.