

Índice de Eficiencia: ServiExpress

232B39393 Olga Alexandra Hernández Mendoza

232B39141 Enrique Jiménez Sánchez

232B39081 Yuliana Guadalupe López Frías

232B39369 Jesús Daniel Mosqueda Gómez

232B39333 Paulina Amairany Rojas Molina

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Ciencias Económico Administrativas

C0102060 Administración de la Producción
Prof. William Baldemar López Rodríguez

28 de agosto de 2025

Nombre de la empresa:

ServiExpress (empresa de mensajería y paquetería local)

Ubicación:

Centro, Villahermosa, Tabasco, México.

Población / muestra:

40 clientes seleccionados de forma aleatoria.

Instrumento (Cuestionario de Evaluación del Servicio)
Escala de valoración: Bueno – Regular – Malo

1. ¿Cómo califica la **rapidez del servicio de mensajería**?
2. ¿Qué opinión tiene sobre la **atención al cliente recibida**?
3. ¿Cómo considera la **claridad y precisión de la información** (rastreo, tiempos de entrega)?
4. ¿Qué tan satisfecho está con la **presentación del personal** (amabilidad, respeto, imagen)?
5. ¿Cómo evalúa la **seguridad y cuidado de los paquetes** durante el envío?
6. En general, ¿qué tan satisfecho está con el **servicio recibido**?
7. ¿Qué tan accesibles considera los **precios** del servicio en comparación con la competencia?
8. ¿Cómo califica la **disponibilidad de horarios de atención y entrega**?
9. ¿Qué tan adecuada es la **infraestructura y comodidad** de las instalaciones (sucursal, mostrador, áreas de espera)?
10. ¿Recomendaría el servicio a otras personas por su **calidad y eficiencia**?

Recolección de datos

Variable	Pregunta	Bueno	Regular	Malo
1	Rapidez del servicio de mensajería	12	14	14
2	Atención al cliente recibida	26	12	2
3	Claridad y precisión de la información	21	15	4
4	Presentación del personal	20	16	4
5	Seguridad y cuidado de los paquetes	10	20	10
6	Servicio recibido	21	16	3
7	Precios	20	17	3
8	Disponibilidad de horarios	21	16	3
9	Infraestructura y comodidad	20	17	3
10	Calidad y eficiencia	21	16	3

Análisis Factorial

$$I.E = \frac{B + R/2}{B + R + M} = 1 = 100\%$$

$$1. I.E = \frac{12 + 14/2}{12 + 14 + 14} = \frac{12 + 7}{40} = \frac{19}{40} = \textcolor{red}{0.47}$$

$$2. I.E = \frac{26 + 12/2}{26 + 12 + 2} = \frac{26 + 6}{40} = \frac{32}{40} = \textcolor{green}{0.80}$$

$$3. I.E = \frac{21 + 15/2}{21 + 15 + 4} = \frac{21 + 7.5}{40} = \frac{28.5}{40} = \textcolor{yellow}{0.71}$$

$$4. I.E = \frac{20 + 16/2}{20 + 16 + 4} = \frac{20 + 8}{40} = \frac{28}{40} = \textcolor{yellow}{0.70}$$

$$5. I.E = \frac{10 + 20/2}{10 + 20 + 10} = \frac{10 + 10}{40} = \frac{20}{40} = \textcolor{orange}{0.50}$$

$$6. I.E = \frac{21 + 16/2}{21 + 16 + 3} = \frac{21 + 8}{40} = \frac{29}{40} = \textcolor{yellow}{0.72}$$

$$7. I.E = \frac{20 + 17/2}{20 + 17 + 3} = \frac{20 + 8.5}{40} = \frac{28.5}{40} = \textcolor{yellow}{0.71}$$

$$8. I.E = \frac{21 + 16/2}{21 + 16 + 3} = \frac{21 + 8}{40} = \frac{29}{40} = \textcolor{yellow}{0.72}$$

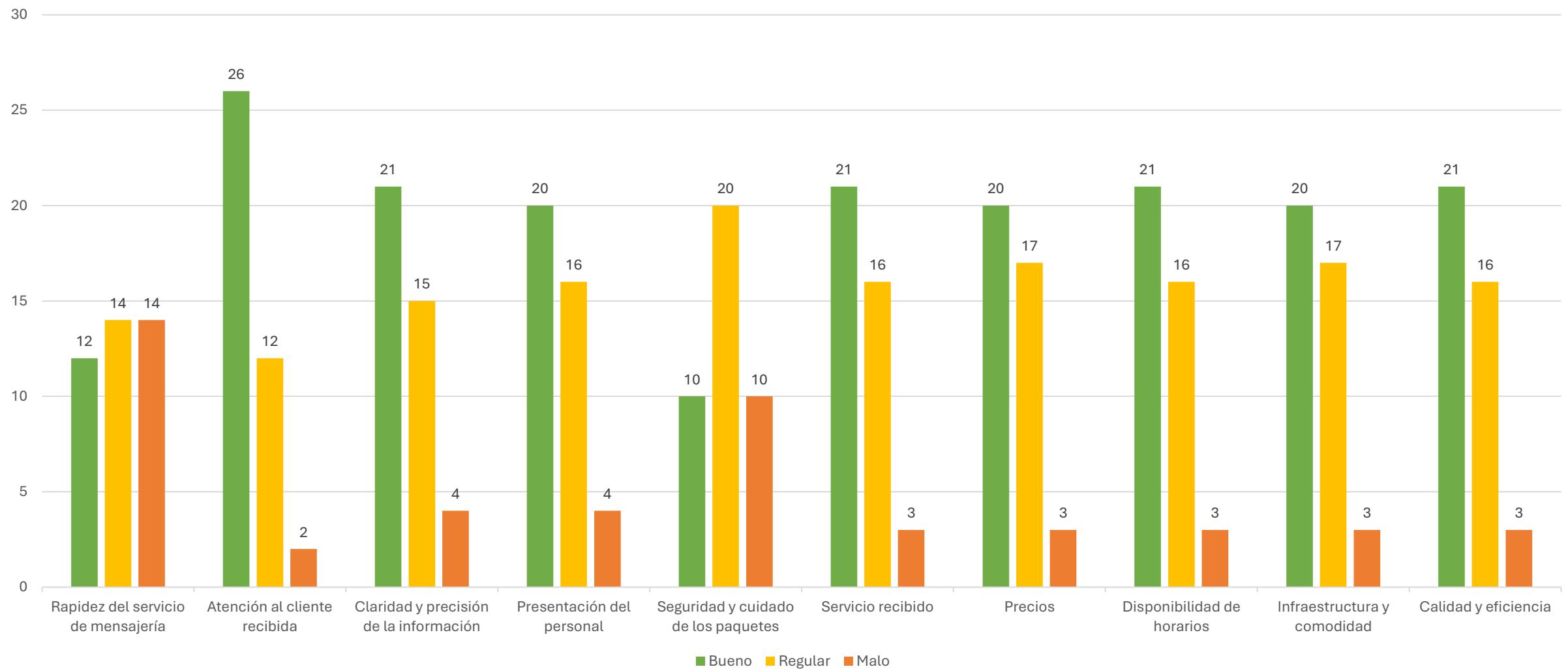
$$9. I.E = \frac{20 + 17/2}{20 + 17 + 3} = \frac{20 + 8.5}{40} = \frac{28.5}{40} = \textcolor{yellow}{0.71}$$

$$10. I.E = \frac{21 + 16/2}{21 + 16 + 3} = \frac{21 + 8}{40} = \frac{29}{40} = \textcolor{yellow}{0.72}$$

Resultados del Análisis Factorial

Variable	Pregunta	Índice de Eficiencia
1	Rapidez del servicio de mensajería	0.47%
2	Atención al cliente recibida	0.80%
3	Claridad y precisión de la información	0.71%
4	Presentación del personal	0.70%
5	Seguridad y cuidado de los paquetes	0.50%
6	Servicio recibido	0.72%
7	Precios	0.71%
8	Disponibilidad de horarios	0.72%
9	Infraestructura y comodidad	0.71%
10	Calidad y eficiencia	0.72%

Grafica



Propuestas de Mejora

Rapidez del servicio de mensajería (0.47%)

- Implementar un sistema de logística digital que optimice rutas de entrega.
- Invertir en vehículos adicionales o convenios con empresas locales para cubrir zonas alejadas.

Atención al cliente recibida (0.80%)

- Capacitación continua en trato amable, resolución de conflictos y comunicación asertiva.

Claridad y precisión de la información (rastreo, tiempos de entrega) (0.71%)

- Desarrollar una plataforma de rastreo en línea más precisa y actualizada en tiempo real.

Presentación del personal (0.70%)

- Programas de motivación laboral para mejorar la actitud del personal.

Seguridad y cuidado de los paquetes (0.50%)

- Mejorar el empaque y embalaje con materiales resistentes.
- Ofrecer seguro de envío con bajo costo para generar confianza.

Propuestas de Mejora

Satisfacción general con el servicio (0.72%)

- Integrar todas las mejoras anteriores para elevar la experiencia del cliente.

Accesibilidad de precios frente a la competencia (0.71%)

- Evaluar tarifas y ofrecer **paquetes promocionales**.
- Programar descuentos en temporadas altas.

Disponibilidad de horarios de atención y entrega (0.72%)

- Ofrecer un servicio de entregas programadas según la necesidad del cliente.

Infraestructura y comodidad de instalaciones (0.71%)

- Mejorar el diseño de la sucursal: asientos, ventilación, señalización clara.
- Habilitar un espacio de autoservicio digital.

Recomendación del servicio (0.72%)

- Fomentar un programa de referidos: descuentos o envíos gratis si recomiendan a nuevos clientes.