



UNIVERSIDAD JUAREZ AUTONOMA DE TABASCO
DIVISION DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS

Asignatura:

Administración de la calidad

Docente:

William Baldemar López Rodríguez

Alumno:

Cristian Gabriel Gutiérrez Montiel

José de Jesús Arias Hernández

Emmanuel Salvador Zapata Jiménez

Grado: F3 Grupo: HLA

Actividad:

Tabla de Eficiencia de servicios

Descripción

Para evaluar los estándares de calidad sobre el servicio que ofrecen los cines en tal lugar se tomaron algunos aspectos que tiene mucha relevancia al vivir la experiencia en dicho establecimiento, a continuación, se observarán los puntajes que calificaron los clientes de acuerdo con la experiencia que tuvieron.

Se observa que en su mayoría tuvieron un porcentaje menor a la media, debido a que se conoce que en los cines hay detalles que los usuarios no les parecen del todo buenos y al momento de calificar se van sobre darles un puntaje a veces malo. Entre ellos sólo destacan 2 por estar arriba de la media, que es la comodidad del los asientos y la limpieza de la sala. Se conoce que todas las áreas a las que dan función los empleados son de vital relevancia, solo que en esta ocasión a los clientes no les pareció que hicieran su trabajo de manera eficiente.

VARIABLES	SERVICIOS	BUENO	REGULAR	MALO	PUNTAJE
X1	Calidad del sonido	13	17	10	0.53
X2	Comodidad de las butacas	6	20	14	0.4
X3	Limpieza de la sala	13	15	12	0.51
X4	Variedad de la cartelera	17	8	15	0.52
X5	Atención al cliente	6	14	20	0.32
X6	Tiempo de espera	8	10	22	0.32
X7	Precios de alimentos y bebidas	16	14	10	0.57
X8	venta de boletos en línea	11	8	21	0.37

X1: Calidad del sonido (volumen, claridad)

¿Cómo considera la calidad del sonido (volumen y claridad) durante la película?

X2: Comodidad de las butacas

¿Cómo califica la comodidad de las butacas del cine?

X3: Limpieza de la sala

¿Qué opinión tiene sobre la limpieza de la sala de cine?

X4: Variedad de películas en cartelera

¿Cómo considera la variedad de películas disponibles en cartelera?

X5: Atención al cliente (taquilla, dulcería, acomodadores)

¿Cómo califica la atención del personal del cine?

X6: Tiempo de espera en la fila (taquilla o dulcería)

¿Cómo califica el tiempo de espera en la fila para boletos o dulcería?

X7: Precios de los alimentos y bebidas

¿Cómo considera los precios de los alimentos y bebidas del cine?

X8: Venta de boletos en línea

¿Cómo califica usted la venta de boletos en línea del cine?

Ejercicios

$$2. \frac{6 + \frac{20}{2}}{6+20+14} = \frac{16}{40} = 0.4$$

$$3. \frac{13 + \frac{15}{2}}{13+15+12} = \frac{20.5}{40} = 0.51$$

$$4. \frac{17 + \frac{8}{2}}{17+8+15} = \frac{21}{40} = 0.52$$

$$5. \frac{6 + \frac{14}{2}}{6+14+20} = \frac{13}{40} = 0.32$$

$$6. \frac{8 + \frac{10}{2}}{8+10+22} = \frac{13}{40} = 0.32$$

$$7. \frac{16 + \frac{14}{2}}{16+14+10} = \frac{23}{40} = 0.57$$

$$8. \frac{17 + \frac{8}{2}}{17+8+21} = \frac{15}{40} = 0.37$$