

Encuesta de Satisfacción - Pizzería Domino's

Cuestionario

1. ¿La calidad de la pizza fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
2. ¿La variedad de bebidas disponibles le pareció...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
3. ¿El tiempo de entrega de su pedido fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
4. ¿La atención y amabilidad del personal fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
5. ¿La limpieza y presentación del local fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
6. ¿La comodidad de las instalaciones (mesas, sillas, espacio) fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
7. ¿La presentación del pedido (caja, empaquetado, temperatura) fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
8. ¿La facilidad para realizar el pedido (app, teléfono, mostrador) fue...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
9. ¿La disponibilidad de promociones y descuentos le pareció...?
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
10. ¿La rapidez en la atención al cliente en mostrador fue...?
 - ☐ Buena

- Regular
- Mala

11. ¿La música y el ambiente del local fueron...?

- Buena
- Regular
- Mala

12. ¿La relación calidad-precio de los productos le pareció...?

- Buena
- Regular
- Mala

Resultados de la Encuesta

VARIABLE	SERVICIO	BUENO	REGULAR	MALO	EFICIENCIA
X1	Calidad de la pizza	25	11	4	0.79
X2	Variedad de bebidas	18	14	8	0.65
X3	Tiempo de entrega	20	12	8	0.65
X4	Atención del personal	27	9	4	0.8
X5	Limpieza del local	22	12	6	0.7
X6	Comodidad de instalaciones	21	13	6	0.69
X7	Presentación del pedido	23	11	6	0.71
X8	Facilidad de realizar el pedido	24	10	6	0.73
X9	Promociones y descuentos	19	15	6	0.69
X10	Rapidez en atención en mostrador	26	10	4	0.8
X11	Música y ambiente del local	20	15	5	0.69
X12	Relación calidad-precio	21	13	6	0.69

Variables con eficiencia más alta

Atención del personal (X4) – 0.80

Rapidez en mostrador (X10) – 0.80

Calidad de la pizza (X1) – 0.79

Estrategias para seguir mejorando en las áreas con alto desempeño

1. Atención y amabilidad del personal (0.80)

Capacitación continua: ofrecer talleres cortos de customer experience o role play con casos difíciles para reforzar habilidades.

Reconocimientos internos: destacar a los empleados con mejores comentarios de clientes (ej. Empleado del mes).

Feedback inmediato: usar encuestas rápidas en el ticket o app para que los clientes califiquen al personal en tiempo real.

2. Rapidez en atención en mostrador (0.80)

Optimización de procesos: revisar los picos de horas y programar más personal en caja para evitar filas.

Automatización ligera: integrar self-service kiosks o tablets para pedidos sencillos.

Monitoreo de tiempos: medir cuánto tarda cada interacción en mostrador para detectar cuellos de botella.

3. Calidad de la pizza (0.79)

Consistencia en recetas: auditorías internas de preparación y horneado.

Innovación controlada: lanzar ediciones limitadas o ingredientes extra, manteniendo el estándar base.

Retroalimentación directa: pedir a clientes frecuentes su opinión en degustaciones piloto.

Estrategias de mejora por variable

Eficiencia más baja (0.65)

X2 – Variedad de bebidas (0.65)

Ampliar opciones: incluir aguas frescas, jugos naturales o ediciones limitadas de refrescos.

Promover combos personalizados: pizza + bebida premium.

Analizar ventas: identificar qué bebidas no rotan y reemplazarlas por opciones más atractivas.

X3 – Tiempo de entrega (0.65)

Revisión de rutas de reparto: optimizar con apps de geolocalización y segmentar zonas de entrega.

Refuerzo en horas pico: más repartidores en fines de semana y horarios de mayor demanda.

Monitoreo en tiempo real: permitir al cliente rastrear su pedido para reducir ansiedad y aumentar confianza.

Eficiencia media-baja (0.69–0.71)

X5 – Limpieza del local (0.70)

Establecer rondas de limpieza cada hora.

Señalización visible de “áreas desinfectadas” para dar confianza al cliente.

Supervisión cruzada: que un empleado distinto valide la limpieza de otro.

X6 – Comodidad de instalaciones (0.69)

Revisar ergonomía: sillas más cómodas y mesas limpias.

Mejorar distribución del espacio para evitar hacinamiento.

Ajustes en aire acondicionado, ventilación e iluminación.

X7 – Presentación del pedido (0.71)

Mejorar empaques: cajas más resistentes y térmicas.

Verificar que la pizza salga con la temperatura adecuada antes de empacar.

Personalizar cajas con mensajes o stickers para mejorar la experiencia.

X8 – Facilidad de pedido (0.73)

Optimizar la app: reducir pasos para completar compra.

Integrar más métodos de pago (mercado pago, transferencias, etc.).

Entrenar personal en mostrador para tomar pedidos rápidos y claros.

X9 – Promociones y descuentos (0.69)

Lanzar ofertas dinámicas según horarios (ej. “happy hour de pizzas”).

Fidelizar: crear un programa de puntos acumulables.

Comunicar mejor las promos en redes y dentro del local.

X11 – Música y ambiente del local (0.69)

Seleccionar playlist adecuada a la identidad de la marca (dinámica pero no molesta).

Ajustar volumen a niveles agradables.

Decoración temática que refuerce la experiencia (temporadas, eventos deportivos).

X12 – Relación calidad-precio (0.69)

Ofrecer paquetes familiares con ahorro evidente.

Comparar con la competencia y ajustar precios si es necesario.

Dar valor agregado: ingredientes frescos, extras gratis en ciertos días, etc.

Conclusión

Mantener y perfeccionar (Atención, Rapidez en mostrador, Calidad de pizza).

Reforzar y rediseñar procesos en tiempo de entrega y bebidas (los más bajos).

Mejorar experiencia integral (limpieza, ambiente, promociones, comodidad).