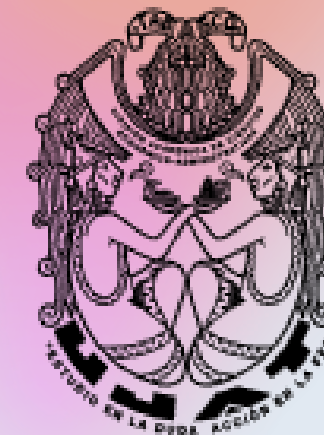




**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



**DIVISIÓN ACADÉMICA
DE CIENCIAS
ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE DEFICIENCIA DEL SERVICIO DE NETFLIX

Administración de la producción

Equipo:

Alessandra Payró Avalos

Héctor Gabriel Castillo Cabrera

Morelia Hernández Villamil

Xiomara de Jesús lázaro flores

Prof. William Valdemar Lopez
Rodriguez

Localización

La encuesta se aplicó de manera digital a usuarios del servicio de streaming Netflix, principalmente en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco. La recolección se realizó en agosto con fines académicos.



01

Escala de medición

02

Tipo de escala: Ordinal



Buena



Regular



Mala

Instrumento de recolección de datos

03

- **Tipo de instrumento:** Encuesta cerrada en Google Forms
- **Número de preguntas:** 6
- **Dimensiones evaluadas:**
 - Calidad de transmisión
 - Velocidad de carga y reproducción
 - Variedad y actualización de contenido
 - Facilidad de uso
 - Precio vs. calidad
 - Atención al cliente
- **Objetivo:** Evaluar la eficiencia y calidad del servicio de Netflix

Instrumento de recolección de datos

Encuesta de valoración del servicio de Netflix

Este cuestionario tiene como objetivo evaluar la eficiencia y calidad del servicio de streaming de Netflix a través de algunas preguntas. Tus respuestas son anónimas y se utilizarán únicamente con fines académicos para obtener un índice de eficiencia del servicio

Cuando envíes este formulario, no recopilaremos automáticamente tus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que los proporciones por tu cuenta.

* Obligatorio

1. ¿Cómo considera la calidad de imagen y sonido de Netflix? *

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Qué tan rápido carga y reproduce el contenido en su dispositivo? *

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

3. ¿Cómo califica la variedad y actualización de series, películas y documentales? *

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

Instrumento de recolección de datos

4. ¿Qué tan fácil le resulta navegar y encontrar contenido de Netflix? *

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

5. ¿Cómo evalúa el precio en relación con la calidad del servicio de Netflix? *

- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

6. ¿Cómo califica la atención al cliente de Netflix? *

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

Población / Muestra

Población:

Usuarios de Netflix que utilizan la plataforma en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco.

Muestra

40 usuarios que completaron la encuesta en Google Forms.

Periodo de recolección

1 día

Tipo de muestreo

No probabilístico, voluntario (los usuarios eligieron participar).

05

Análisis de datos

	Variable 1	Variable 2	Variable 3	Variable 4	Variable 5	Variable 6
Persona 1	1	2	2	2	2	2
Persona 2	2	1	1	3	3	1
Persona 3	1	1	2	1	3	2
Persona 4	1	2	3	2	1	2
Persona 5	3	1	1	1	1	1
Persona 6	1	2	2	3	3	2
Persona 7	1	3	2	3	3	2
Persona 8	2	2	1	1	3	2
Persona 9	1	2	1	1	3	3
Persona 10	1	2	3	3	2	1
Persona 11	3	3	3	2	1	2
Persona 12	3	3	3	1	3	2
Persona 13	2	3	3	2	2	3
Persona 14	3	3	2	1	1	3
Persona 15	3	1	1	3	3	1
Persona 16	3	2	1	1	3	2
Persona 17	1	3	1	1	1	3
Persona 18	1	1	1	2	1	3
Persona 19	2	2	3	1	3	3
Persona 20	2	3	2	2	2	1

Persona 21	2	2	3	3	2	3
Persona 22	3	1	1	2	3	2
Persona 23	3	2	2	1	2	1
Persona 24	2	1	2	1	2	3
Persona 25	1	1	2	1	1	2
Persona 26	1	1	2	2	2	2
Persona 27	2	2	1	2	2	1
Persona 28	2	3	1	2	1	2
Persona 29	2	3	3	2	2	3
Persona 30	2	1	3	3	1	3
Persona 31	1	3	3	2	2	2
Persona 32	1	1	1	3	1	1
Persona 33	1	3	3	1	2	3
Persona 34	1	3	3	3	3	2
Persona 35	2	1	1	1	3	3
Persona 36	1	1	3	3	1	1
Persona 37	1	1	1	3	1	2
Persona 38	1	3	3	2	3	3
Persona 39	2	2	3	3	2	1
Persona 40	3	2	1	2	3	3

Variable 1	B	R	M		Variable 2	B	R	M
Suma	9	13	18		Suma	13	13	14
Variable 3	B	R	M		Variable 4	B	R	M
Suma	15	10	15		Suma	12	14	14
Variable 5	B	R	M		Variable 6	B	R	M
Suma	15	13	12		Suma	14	16	10

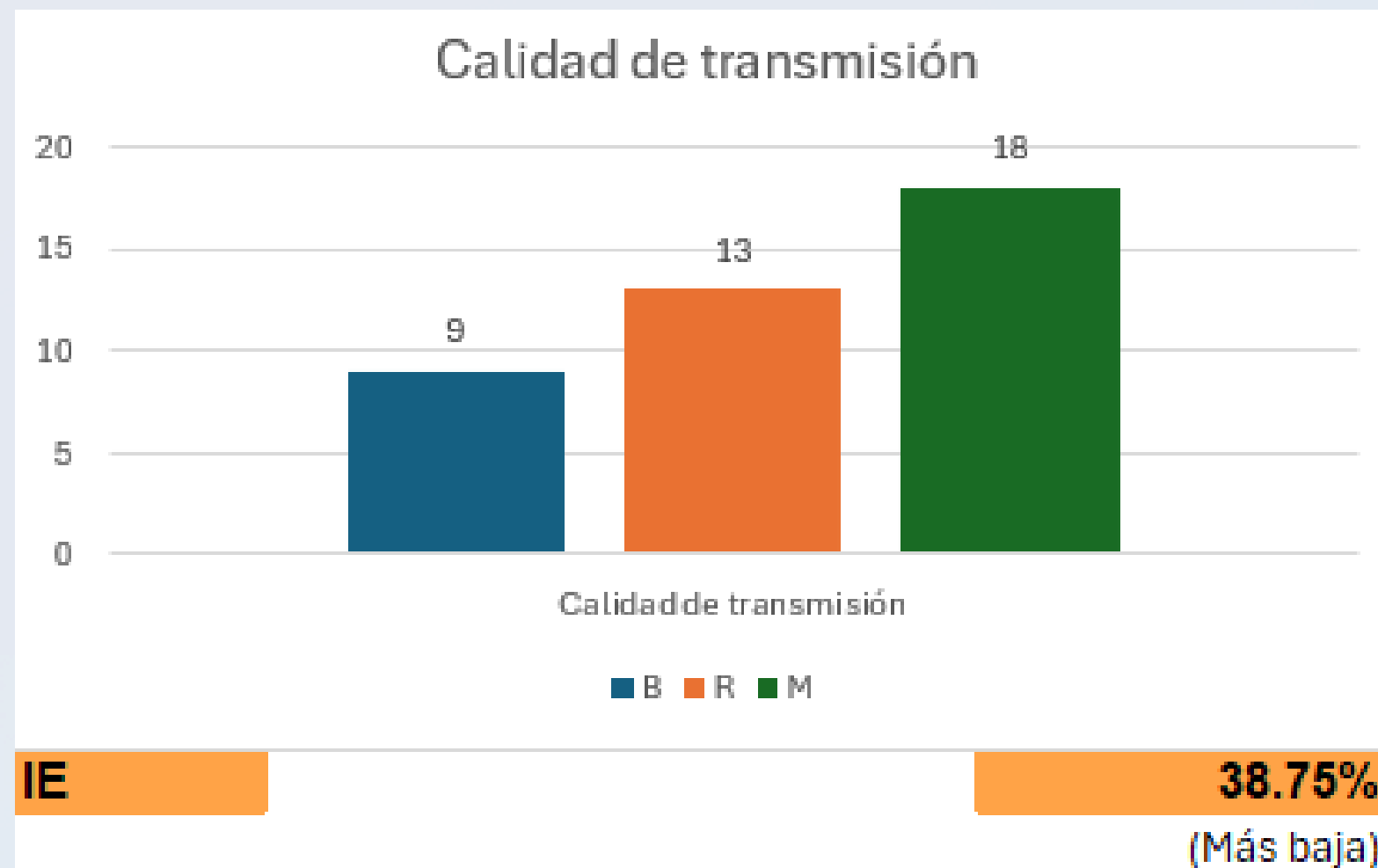
Fórmula
$$I.F = \frac{B + \frac{R}{2}}{B + R + M}$$

Recolección de datos

Variable	Servicio	B	R	M	IE
x1	Calidad de transmisión	9	13	18	38.75%
x2	Velocidad de carga y reproducción	13	13	14	48.75%
x3	Variedad de contenido	15	10	15	50.00%
x4	Facilidad de uso	12	14	14	47.50%
x5	Precio	15	13	12	53.75%
x6	Atencion al cliente	14	16	10	55.00%

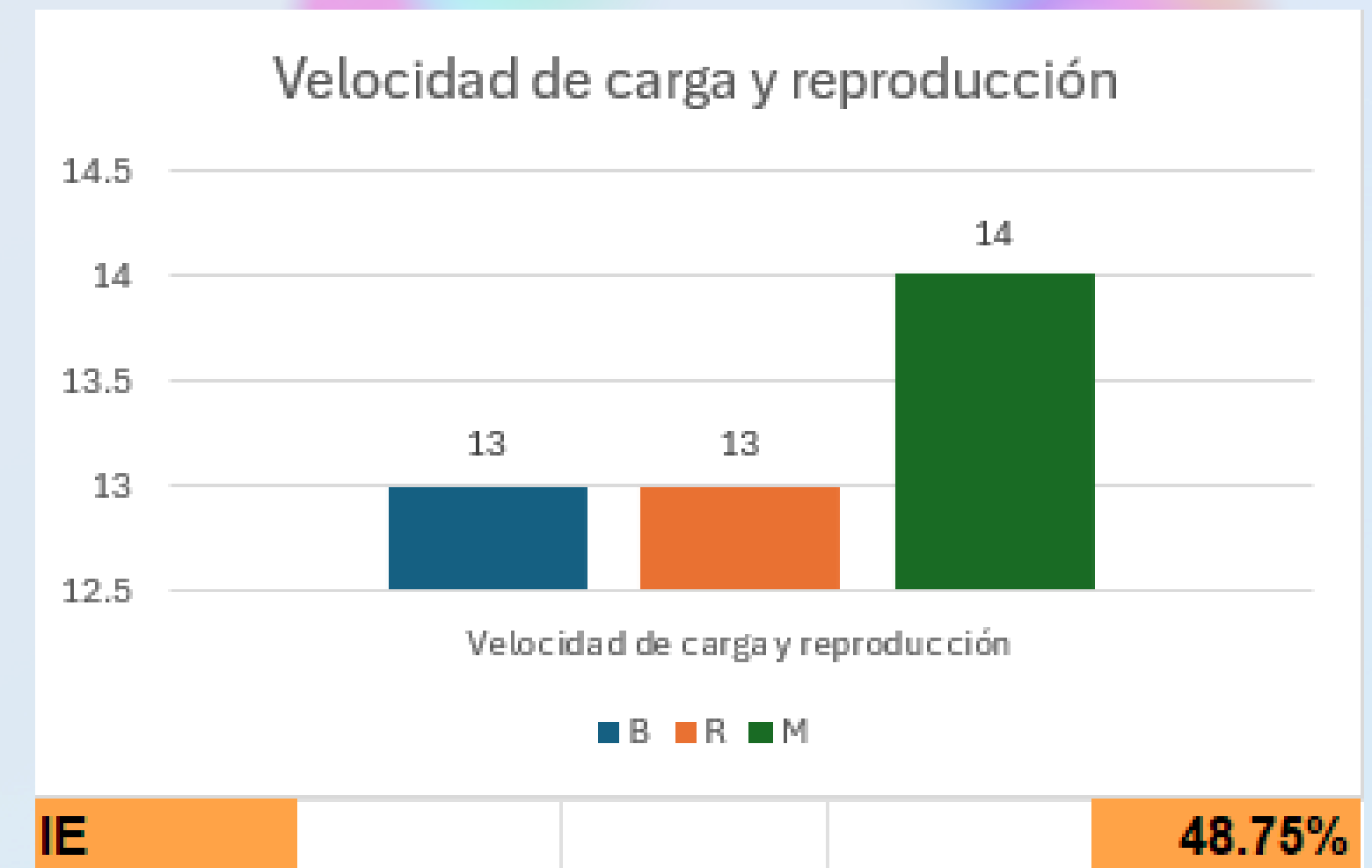
Resultados

Variable 1: Calidad de transmisión



Es el punto más débil; los usuarios valoran la calidad pero la percepción de desempeño real es baja (B=9, R=13, M=18). Esto indica que aunque los usuarios consideran importante la transmisión, la experiencia percibida no es tan buena como se esperaba.

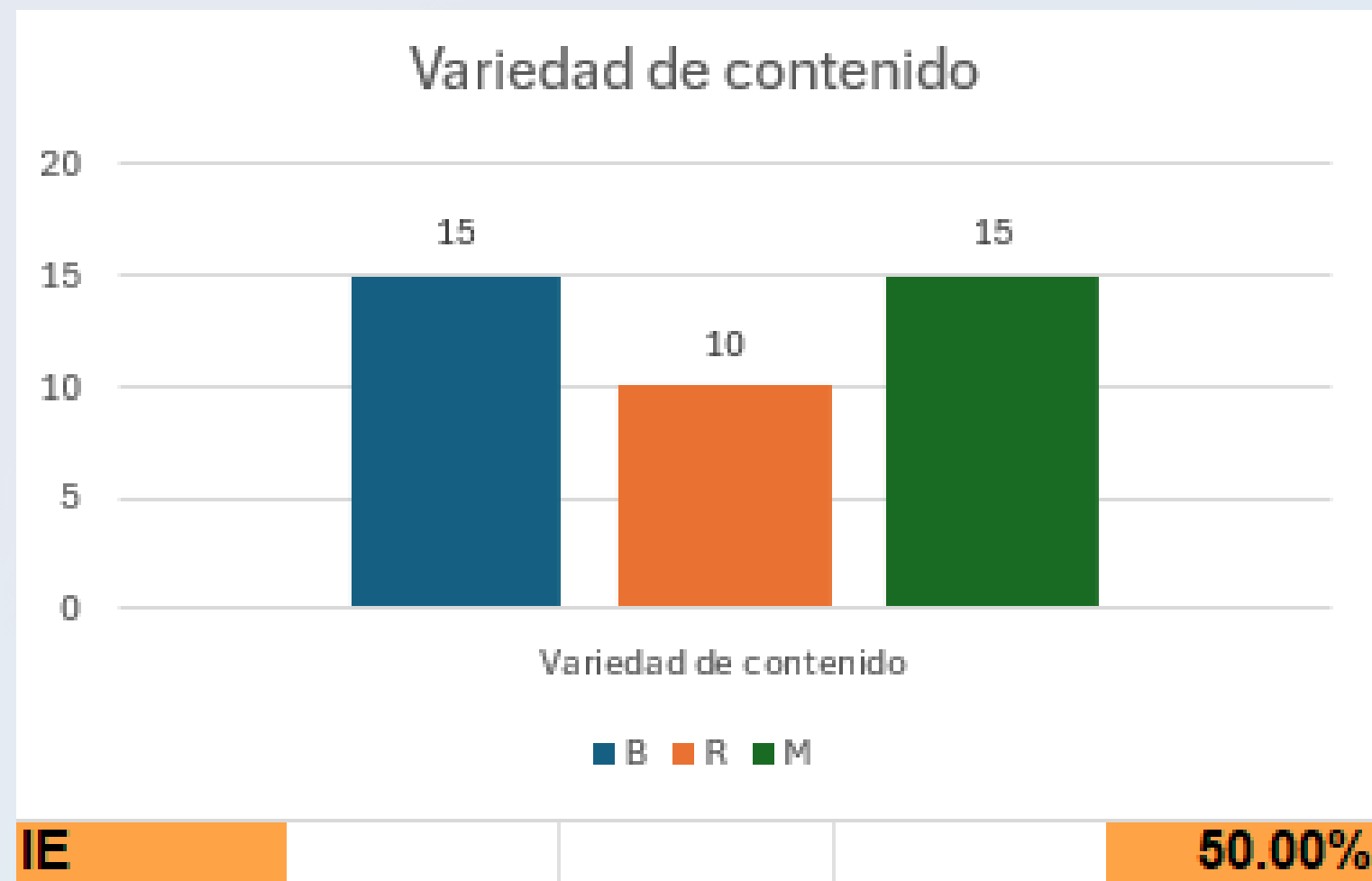
Variable 2: Velocidad de carga y reproducción



Moderadamente aceptable. Los usuarios perciben un desempeño adecuado pero no óptimo. La relevancia (R=13) y la satisfacción (B=13) están alineadas con el desempeño (M=14).

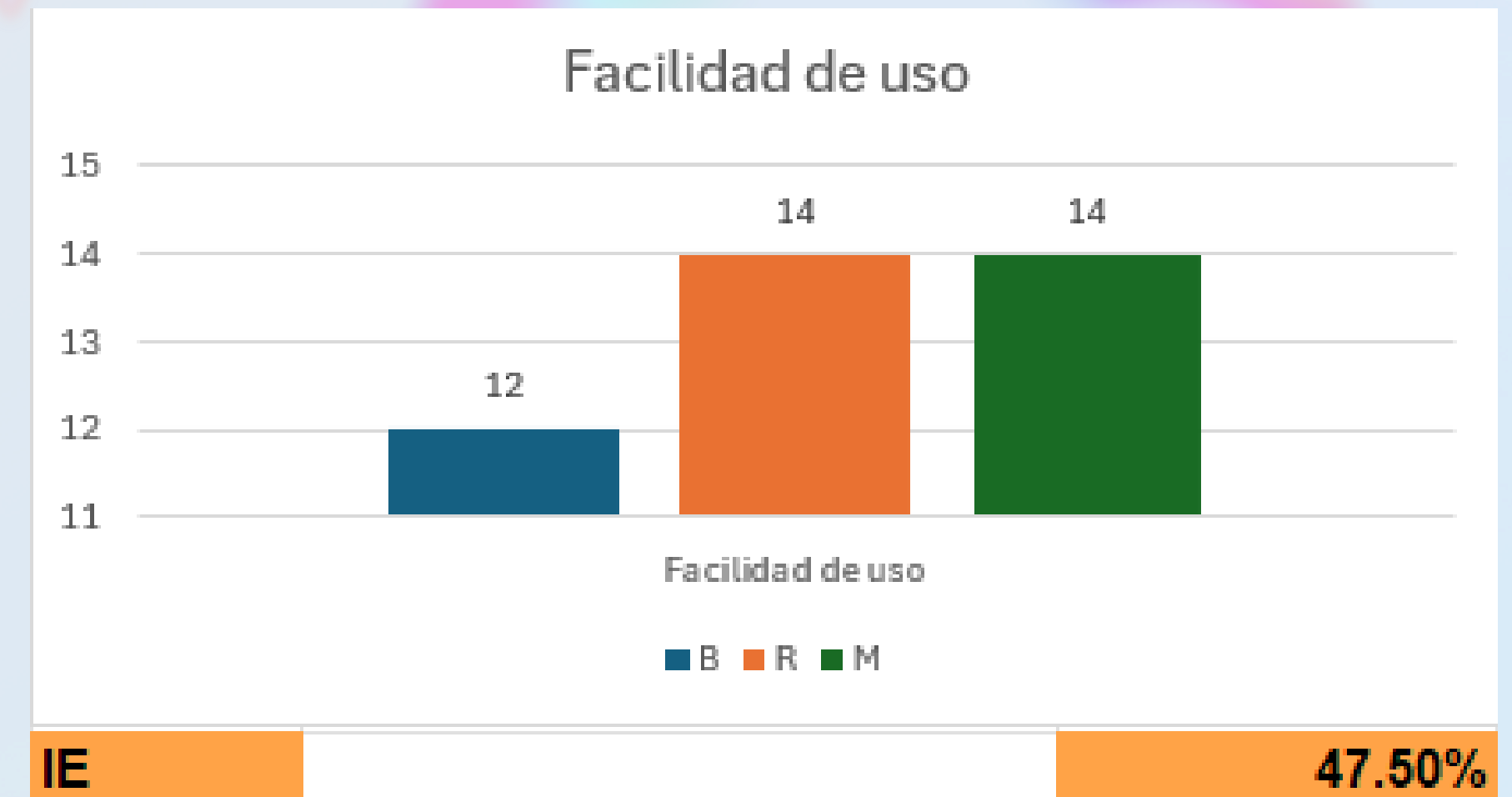
Resultados

Variable 3: Variedad de contenido



Neutral, balance entre expectativa y desempeño. Los usuarios valoran mucho la variedad de contenido (B=15), pero el desempeño percibido es menor (M=15).

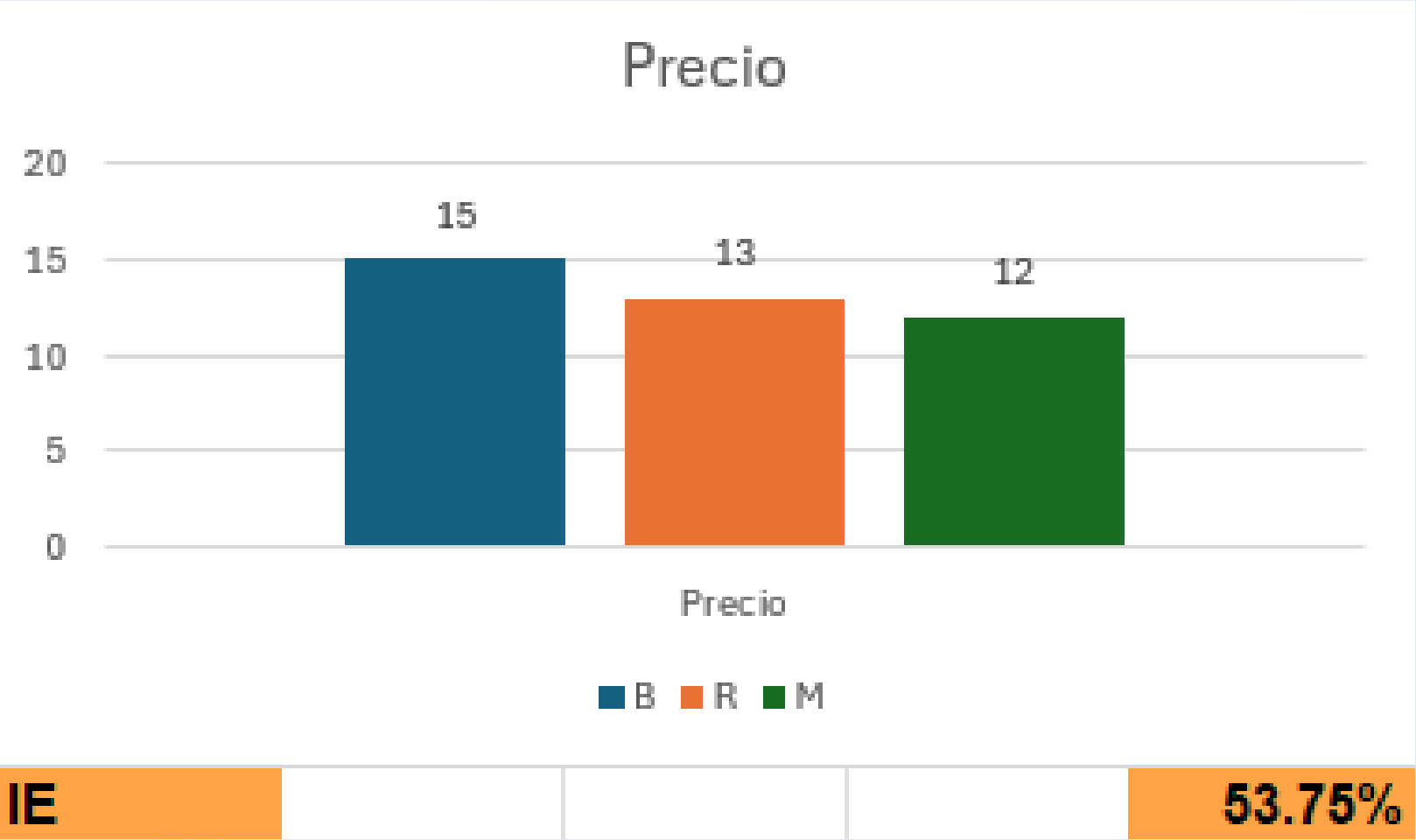
Variable 4: Facilidad de uso



La facilidad de uso tiene una percepción cercana al promedio. La experiencia percibida (M=14) coincide con la importancia (R=14).

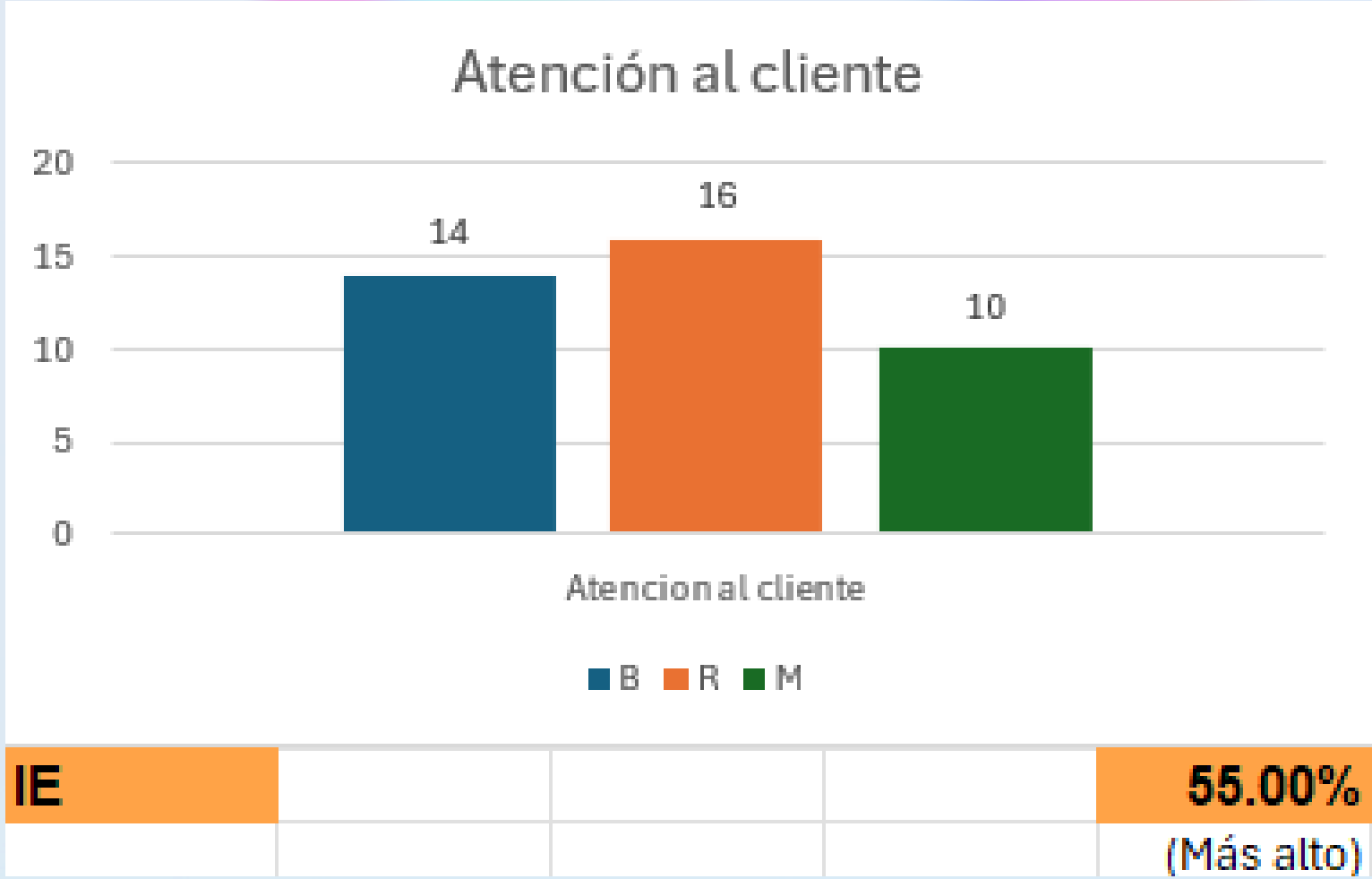
Resultados

Variable 5: Precio



Valor percibido bueno, pero no sobresaliente. El precio es percibido como razonable frente al beneficio obtenido.

Variable 6: Atención al cliente



Es el punto más fuerte según los datos, pero el desempeño percibido (M=10) es bajo comparado con la importancia (R=16) y satisfacción (B=14). Esto indica que, aunque la atención es valorada, los usuarios consideran que puede mejorar.

Propuestas

06

Variable 1:

Mejorar la infraestructura técnica: optimización de streaming, reducción de buffering, y mayor resolución en momentos de alta demanda. Monitoreo continuo de la calidad de transmisión.

Variable 2:

Optimizar la carga de contenido y reducir tiempos de inicio. Implementar sistemas de precarga o ajustes según el ancho de banda del usuario.

Variable 3:

Ampliar el catálogo con más géneros o contenidos locales. Personalización y recomendaciones inteligentes según el perfil del usuario.

Propuestas

06

Variable 4:

Mejorar interfaz de usuario en dispositivos móviles y Smart TV. Capacitación o tutoriales interactivos. Simplificar procesos de búsqueda y navegación.

Variable 5:

Explorar planes más flexibles: descuentos para estudiantes, promociones familiares, o paquetes ajustados al consumo real.

Variable 6:

Capacitación del personal de soporte, reducción de tiempos de respuesta, canales de atención más accesibles.

Conclusiones generales

- Los usuarios valoran calidad de transmisión y velocidad de reproducción, pero estos son los puntos más débiles en desempeño real.
- La atención al cliente y el precio son los factores mejor percibidos, aunque aún hay margen de mejora.
- La variedad de contenido y la facilidad de uso tienen un desempeño aceptable, pero podrían mejorarse con personalización y optimización de interfaz.

.

Gracias por su atención!



Y colorin colorado, otra exposición que nos hizo desvelarnos hasta la madrugada se ha terminado (No hagan preguntas por favor, ya nos queremos ir a nuestras casas a dormir 🐱) ¡Bendiciones!

